

**CGE**



**Informe de  
Responsabilidad  
Corporativa  
CGE 2017**





#### Información de la empresa

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

Razón Social: Compañía General de Electricidad S.A.

Nombre de Fantasía: CGE

Tipo de Sociedad: Sociedad Anónima Abierta

Domicilio Legal: Ciudad de Santiago, Chile

R.U.T.: 76.411.321-7

Dirección: Av. Presidente Riesco 5561, Piso 17 Las, Condes, Santiago.

Teléfono: (56-2) 2680 7000

Sitio Web: [www.cge.cl](http://www.cge.cl)

## Informe de Responsabilidad Corporativa CGE 2017



## Contenido

<b>Carta del Presidente</b>	<b>8</b>
<b>1. Perfil de la empresa</b>	<b>12</b>
1.1 GCE es parte del Grupo Gas Natural Fenosa	14
1.2 CGE es la presencia de Gas Natural Fenosa en Chile	18
1.3 Gobierno Corporativo de CGE	21
<b>2. Proceso de elaboración del informe</b>	<b>26</b>
2.1 Alcance y enfoque	28
2.2 Principios de elaboración del informe	29
<b>3. Política de Responsabilidad Corporativa</b>	<b>32</b>
3.1 Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa	34
3.2 El Gobierno de la Responsabilidad Corporativa	36
3.3 El Gobierno de la Responsabilidad Corporativa en Chile	39
<b>4. Compromiso con la Excelencia en el Servicio</b>	<b>42</b>
4.1 Perfil de nuestros clientes	45
4.2 Disponibilidad y confiabilidad	45
4.3 Experiencia de clientes	52
<b>5. Compromiso con los Resultados</b>	<b>58</b>
5.1 Desempeño económico 2017	61
5.2 Presencia en índices de inversión socialmente responsable	63
5.3 Bonos verdes y financiación sostenible	66
5.4 Inversión Sostenible	67
<b>6. Compromiso con el Medioambiente</b>	<b>68</b>
6.1 Gestión ambiental	71
6.2 Insumos para la operación	76
6.3 Manejo de Residuos	77
6.4 Eficiencia energética	82
6.5 Manejo de la Biodiversidad	84
6.6 Gestión para el Cambio Climático	85

<b>7. Compromiso con las Personas</b>	<b>88</b>
7.1 Perfil de los colaboradores	91
7.2 Gestión del Clima Laboral	96
7.3 Gestión para el Desarrollo Profesional	103
7.4 Relaciones laborales	108
<b>8. Compromiso con la Salud y Seguridad Operacional</b>	<b>110</b>
8.1 Promoción de la salud y seguridad	113
<b>9. Cadena de suministro responsable</b>	<b>120</b>
9.1 Perfil de los Proveedores	123
9.2 Evaluación de Proveedores	124
9.3 Salud y Seguridad de Contratistas	125
9.4 Practicas de Adquisición Responsable	126
<b>10. Compromiso Social</b>	<b>130</b>
10.1 Relacionamiento con los grupos de interés	133
10.2 Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	140
<b>11. Compromiso con la integridad y transparencia</b>	<b>142</b>
11.1 Gestión Ética en Gas Natural Fenosa	145
11.2 Política sobre el Respeto a los Derechos Humanos	153
11.3 Gestión de Riesgos	154
<b>12. Índice de contenidos GRI</b>	<b>158</b>





## Carta del Presidente

(Contenido 102-14) (Contenido 102-15)

A nombre de todos quienes trabajamos en esta compañía, tengo el orgullo de presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad, correspondiente al periodo 2017, en donde transparentamos el desempeño ambiental, social y económico de nuestras operaciones en Chile. A través de este documento damos cuenta de la manera en que CGE y Metrogas han incorporado los valores de la sostenibilidad en su gestión, logrando comunicar los resultados obtenidos a sus grupos de interés de manera oportuna y transparente.

La reportabilidad cumple un importante rol en apoyar a las empresas a comunicar su desempeño en materia de sostenibilidad. Es por esto que como compañía dimos un importante paso, adoptando la metodología más reciente: los nuevos Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

El comienzo del año fue desafiante, pues la magnitud de los incendios forestales que afectaron la zona centro y sur del país puso a prueba la efectividad de la gestión de nuestras operaciones. Ante esto CGE decidió responder con un Plan Integral de Gestión de Redes para la prevención de incendios y otros desastres naturales.

Este plan es la estrategia que nos permitirá estar mejor preparados ante emergencias naturales. En concreto, se aumentó el número de brigadistas a más de 760 cuadrillas de mantenimiento y operación en terreno; se recurrió nueva tecnología, como uso de drones para el levantamiento más rápido de daños; se realizaron nuevas tareas de sobrevuelo, lo que facilita el acceso a zonas restringidas y mejora la visual en zonas bos-

cosas; y, finalmente, se puso en operación un nuevo mapa de suministro en línea, el cual permite identificar las zonas donde existe pérdida de suministro y el Tiempo Estimado de Reposición (TER) del mismo. Con este instrumento se logra fortalecer el Plan Integral de Gestión de Redes, lo que nos permitirá enfrentar de mejor manera futuras emergencias.

En 2017 se implementaron nuevos procedimientos y tecnología en las redes, desarrollando un intenso plan de tala y poda de vegetación, pues la limpieza constante de la faja de seguridad, permite reducir el riesgo de incendios. En total, se supervisaron más de 7.700 km de líneas para realizar tareas de poda y tala entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía, con la colaboración de más de 3.300 brigadistas en terreno.

Sostuvimos más de mil reuniones con autoridades, juntas de vecinos y con la comunidad organizada. Además, se capacitó a cerca de 1.500 bomberos en la prevención y manejo de riesgos eléctricos. A ello se suma el desarrollo de la campaña "La ruta de la luz", la cual tuvo por objetivo informar sobre el funcionamiento del sistema eléctrico y su operar en situaciones de emergencia.

La necesidad de agilizar la respuesta ante eventos de esta magnitud nos llevó a crear la figura de "Responsables Regionales", la que permitirá mejorar la comunicación y coordinación entre las oficinas centrales y la presencia de la empresa en regiones. Para esto, se dividieron los territorios en tres grupos: Región Norte, Región Centro y Región Sur, cada uno de los cuales está a cargo de un Responsable Regional. Ellos tienen la misión de

llevar a cabo la visión global del negocio en su ámbito geográfico, pudiendo dirigir la gestión de venta, atención a clientes y operaciones de lectura, medida, punto de suministro, operaciones para el control de la energía, mantenimiento y obras a clientes y transmisión, implantando planes, políticas y criterios establecidos por las unidades Comercial y Gestión de Red. Así mismo, son responsables de la representación institucional del negocio ante grupos de interés en su región geográfica asignada, asegurando el cumplimiento de objetivos de crecimiento, calidad y seguridad.

Las dificultades que vivimos con los incendios ocurridos en verano y las nevazones en invierno en zonas inusuales, fueron abordadas de manera exitosa gracias al compromiso de nuestros colaboradores, cuya positiva respuesta permitió el desarrollo de un trabajo en equipo eficiente y efectivo. Es este compromiso con la compañía y el orgullo de pertenecer a ella, lo que facilitará el proceso de reorganización de nuestra estructura corporativa.

Al respecto, en noviembre de 2017 se concretó la reorganización societaria del Grupo CGE, hecho acordado de forma unánime por el Directorio y que da inicio a una nueva etapa que contempla el desarrollo de un plan para la consolidación del Negocio Eléctrico, lo que permitirá obtener una estructura corporativa más simple y ágil, facilitando la administración y la toma de decisiones.

Apoyados en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, seguiremos desarrollando acciones que nos permitan estable-

cer relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés. Tanto esta política como el Modelo de Gestión del Código Ético son herramientas que nos permiten cohesionar una cultura laboral en torno a los valores de la integridad, ética y transparencia. Como compañía, buscamos extender estos valores y mecanismos de actuación a los trabajadores contratistas. Dada la naturaleza de este negocio, la colaboración de empresas contratistas es clave en la gestión del trabajo en terreno, quienes completan un equipo de cerca de 9 mil 600 personas. Los contratistas son así nuestros socios estratégicos en la gestión diaria de nuestros activos, por lo que resulta crucial el trabajo alineado, tanto en capacidades técnicas como en comportamiento ético y responsable.

Todos los esfuerzos que realizamos buscan dar un servicio continuo y excelente. Nuestros 2,9 millones de clientes en el Negocio Eléctrico y 690.382 en el Negocio Gas nos inspiran día a día a entregar un servicio satisfactorio. En 2017 pudimos reducir, aunque levemente, la pérdida de energía en el segmento de distribución, lo que fue el resultado de un trabajo en equipo que involucró a diversas áreas de la compañía. El indicador promedio de interrupciones por cliente (Saifi) también bajó, alcanzando un 6,3 veces por año.

Quisiera destacar los avances realizados para cubrir las necesidades de los más de dos mil pacientes electrodependientes que son clientes nuestra empresa, quienes gracias al acuerdo firmado entre CGE y el Ministerio de Energía contarán con suministro continuo y accederán a equipo de soporte de respaldo frente a eventuales cortes prolongados.

Respecto del Negocio del Gas, miramos el futuro con optimismo, pues contamos con un potencial de expansión que nos permitirá ampliar nuestra presencia tanto en el mundo industrial como residencial. Metrogas es hoy la principal distribuidora de gas natural del país, contando con más de 20 años de experiencia, suministrando gas a más de 300 industrias y operando en 15 plantas satélites de regasificación. Actualmente, Metrogas se encuentra desarrollando su Plan de Gasificación que considera llevar gas natural a 800 mil nuevos hogares, con una inversión de US\$1.100 millones a diez años. El objetivo es profundizar su uso en zonas donde ya se encuentra presente y llegar a nuevas regiones del país.

La actual tecnología disponible hace de este negocio una alternativa ecoeficiente, característica cada vez más deseable en un contexto en donde los eventos de contaminación y pre-emergencias ambientales son frecuentes. Así, paulatinamente hemos recibido la preferencia de los clientes: a la fecha hemos incrementado la base de clientes que consumen calefacción a base de gas en un 50%, ya que es más competitivo, menos contaminante, confortable, seguro, cómodo y medioambientalmente más amigable.

En materia económica, continuamos con el desarrollo de nuestro Plan Estratégico, preparándonos para enfrentar con solidez y eficiencia los cambios en la estructura corporativa que resultarán de la reorganización societaria del Grupo CGE. Estamos confiados que estos cambios acelerarán nuestro proceso de crecimiento y proyección en el mercado chileno.

Tengo plena confianza que el trabajo realizado hasta ahora nos permitirá hacer frente a los desafíos venideros, especialmente el de transformarnos en una compañía segura, en donde el autocuidado es parte de la cultura organizacional. Creemos que desde una operación 100% segura nos podemos proyectar hacia mejores resultados operacionales. Es por ello que seguiremos desarrollando programas de capacitación que permitan actualizar conocimientos y promocionar una cultura interna para la identificación, prevención y comunicación de potenciales riesgos a la salud e integridad de las personas.

Tanto estos avances como el resto detallados en este reporte, han sido posibles gracias al compromiso y profesionalismo de

todos los colaboradores. Ellos, junto a su capacidad para desenvolverse con orientación al resultado y dentro de los marcos de ética e integridad definidos, son quienes hacen posible la gestión sostenible de la empresa, desde la cual buscamos ser un actor relevante de la industria energética y un referente de buenas prácticas sociales y ambientales.

Reciban un cordial saludo,



Antonio Gallart Gabás  
Presidente



1

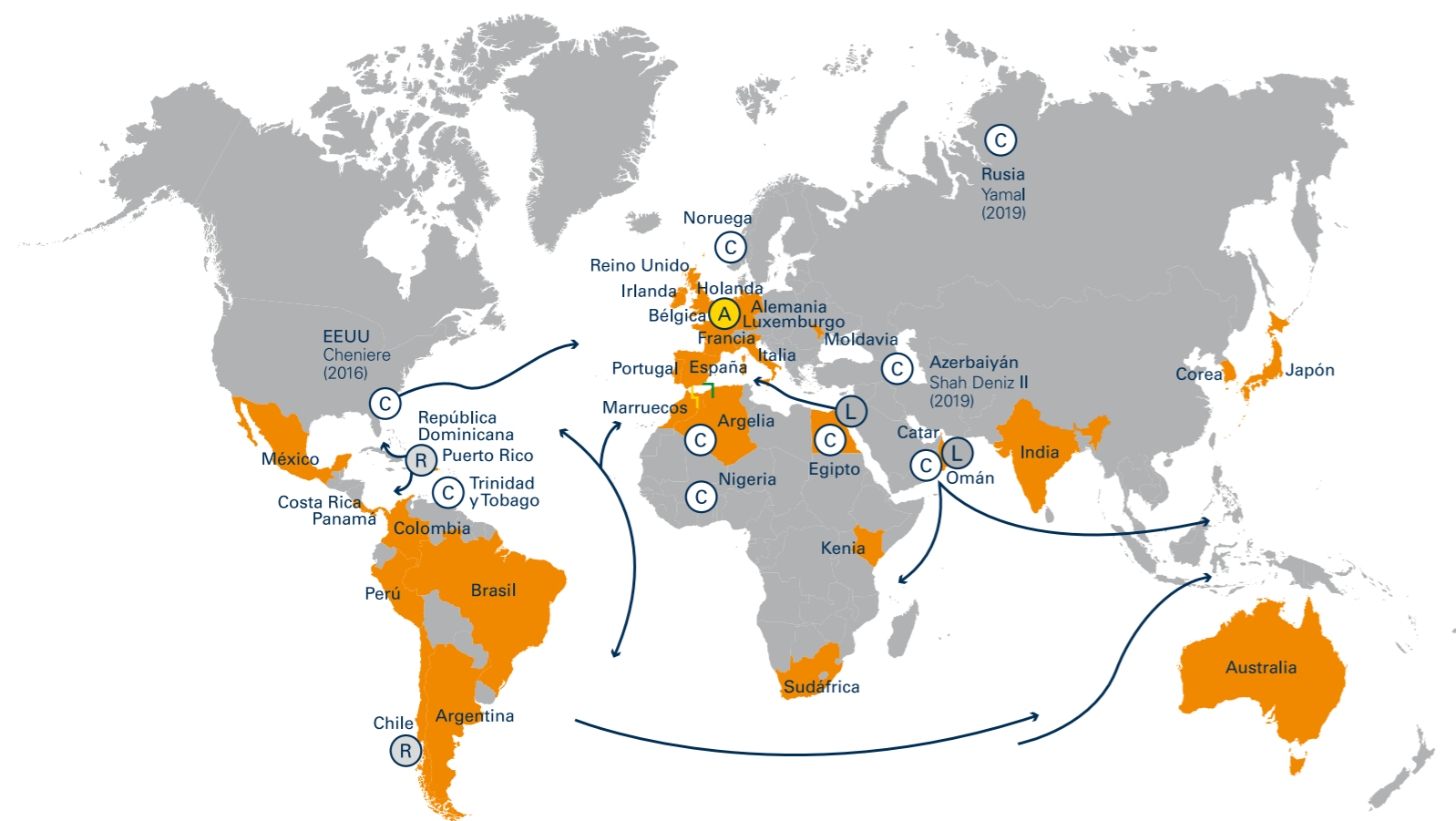
**PERFIL DE  
LA EMPRESA**

# 1.1 GCE es parte del Grupo Gas Natural Fenosa

(102-2, 102-5, 102-6, 102-7)

La Compañía General de Electricidad S.A., en adelante CGE, es parte del grupo Gas Natural Fenosa, que está presente en más de 30 países, tiene casi 18 millones de clientes y más del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, convirtiéndolo en uno de los principales operadores del mundo.

## Gas Natural Fenosa en el mundo



### Leyenda

- Gasoducto Europa-Magheb (EMPL)
- Gasoducto Medgaz
- Flujo de gas
- L Planta de licuefacción
- C Contratos de gas a largo plazo
- A Planta de regasificación arrendada
- R Planta de regasificación

### Chile

Generación, distribución y comercialización de electricidad.  
Transporte y distribución de gas.  
Comerciaización e infraestructura de GN/GNL.

### Argentina

Distribución de gas.  
Comerciaización GN/GNL.  
Distribución de electricidad.

### Brasil

Distribución de gas, comercialización de GN/GNL y generación de electricidad.

### Colombia

Distribución de gas.

### Panamá

Generación y distribución de electricidad.

### Costa Rica

Generación de electricidad.

### República Dominicana

Generación de electricidad.

### Puerto Rico

Generación de electricidad e infraestructura de GN/GNL.

### Perú

Distribución de gas.

### México

Generación de electricidad y distribución de gas.

### Portugal

Comerciaización de electricidad y de GN/GNL.

### Irlanda

Comerciaización de GN/GNL.

### España

Generación, distribución y comercialización de electricidad.  
Aprovisionamiento, exploración, transporte y distribución de gas.  
Comerciaización e infraestructura de GN/GNL.  
Regasificación.

### Francia

Comerciaización GN/GNL.  
Regasificación.

### Bélgica

Comerciaización GN/GNL.

### Holanda

Comerciaización GN/GNL.

### Luxemburgo

Comerciaización GN/GNL.

### Italia

Distribución de gas y comercialización de GN/GNL.

### Alemania

Comerciaización GN/GNL.

### Moldavia

Distribución de electricidad.

### Corea

Comerciaización GN/GNL.

### Japón

Comerciaización GN/GNL.

### India

Comerciaización GN/GNL.

### Omán

Aprovisionamiento de gas e infraestructura GN/GNL.

### Australia

Generación de electricidad.

### Kenia

Generación de electricidad.

### Egipto

Aprovisionamiento de gas e infraestructura GN/GNL.

### Sudáfrica

Aprovisionamiento de carbón.

### Reino Unido

Comerciaización GN/GNL.

### Argelia

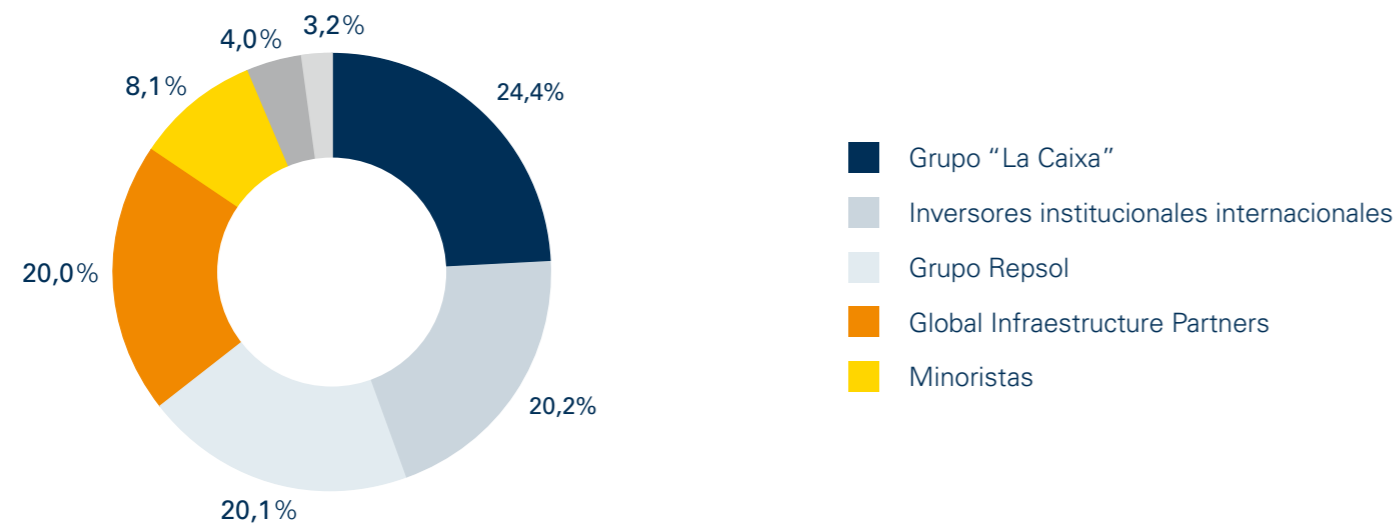
Aprovisionamiento e infraestructura GN/GNL.

### Marruecos





Infraestructura GN/GNL.



### Accionistas e inversores de Gas Natural Fenosa



### Principales cifras de Gas Natural Fenosa

 <b>Operaciones</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	460.014	426.510	473.831
Transporte de gas/EMPL (GWh)	100.371	111.720	112.861
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.491	10.224	13.172
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.447	7.324	10.622
Red de distribución de gas (km)	116.181	113.083	138.219
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	214.399	215.894	302.705
Energía eléctrica producida (GWh)	46.389	46.361	49.548
 <b>Personal</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Número de empleados.	15.375	17.229	20.641
 <b>Financiero (millones de euros)</b>	<b>2017 P(1)</b>	<b>2016 P(1)</b>	<b>2015 P(1)</b>
Importe neto de la cifra de negocios	23.306	21.908	26.015
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	3.915	4.664	5.264
Inversiones totales	1.826	2.901	2.082
Beneficio neto	1.360	1.347	1.502
Dividendo	1.001	1.001	933
Evolución de la calificación en DJSI	86	91	89
 <b>Datos por acción (euros por acción)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Cotización a 31 de diciembre	19,25	17,91	18,82
Beneficio	1,36	1,35	1,57

1. La información financiera de Gas Natural Fenosa contiene magnitudes elaboradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), así como las denominadas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR) que se consideran magnitudes ajustadas respecto a aquellas que se presentan de acuerdo con las NIIF. En el Anexo del Informe de gestión consolidado se incluye la definición de las MAR utilizadas.

A 31 de diciembre de 2017 los activos no corrientes mantenidos para la venta corresponden a los negocios de distribución y comercialización de gas en Italia, de distribución y comercialización de gas en Colombia, de distribución eléctrica en Moldavia y de generación eléctrica en Kenia, motivo por el cual no se incluyen los datos relativos a dichos negocios.

La cuenta de resultados consolidada y las magnitudes operativas de 2016 han sido re-expresadas por discontinuidad del negocio de distribución de gas en Italia y en Colombia, de distribución de electricidad en Moldavia, de comercialización de gas en Italia y de generación de electricidad en Kenia, en aplicación de la NIIF 5.

## Estrategia Global de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa es una compañía integrada de gas y electricidad, cuyo competitivo modelo de negocio se apoya en cuatro fortalezas fundamentales:

1

Ser un operador *best in class* en la distribución y venta de energía.

2

Disponer de un parque de generación eficiente y diversificado que permite gestionar de manera competitiva los recursos naturales disponibles.

3

Tener un sólido posicionamiento internacional, con amplias perspectivas de desarrollo.

4

Contar con un equipo humano comprometido y con gran experiencia en el negocio.

El modelo de negocio de Gas Natural Fenosa cuenta con dos pilares: el gas y la electricidad, que contribuyen en más de un 99% a su EBITDA. Por un lado, Gas Natural Fenosa opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración y aprovisionamiento hasta su distribución y comercialización. Por otro lado, opera en la generación, distribución y comercialización de la electricidad. A estas actividades, se unen otras áreas de negocio: el trading en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas, la explotación de la mina de carbón Savmore y almacenamiento de gas mediante el proyecto Marismas.

## 1.2 CGE es la presencia de Gas Natural Fenosa en Chile

(102-2, 102-7, 102-9)

Fundada en 1905 bajo el nombre Compañía General de Electricidad Industrial, la gestión de CGE ha sido y sigue siendo clave en el desarrollo industrial y social de Chile, jugando un rol estratégico en la calidad de vida de las personas y la competitividad del sector productivo.

A través de sus filiales, participa en los mercados de almacenamiento, transporte y distribución de gas natural, distribución y transmisión de energía eléctrica, y los servicios asociados a estas actividades. Hoy es una empresa preparada para los desafíos del sector energético chileno, siendo uno de los grupos económicos más relevantes del país, con una capacidad instalada que se extiende desde la ciudad de Arica hasta Puerto Williams, además de estar presente en cuatro provincias argentinas.

El modelo de negocios de la empresa comprende operaciones en los sectores eléctrico y gasífero, y producto de la reestructuración de 2016 opera a través de dos filiales: CGE Negocio Eléctrico y CGE Gas Natural.

### Negocio Eléctrico

#### Distribución

CGE es un actor relevante del Sistema Eléctrico Nacional. Atiende a más de 2,9 millones de clientes a través de sus filiales: EMEL Norte con sus distribuidoras EMELARI, ELIQSA, ELECDA y EDELMAG.

#### Subtransmisión y transformación

CGE cuenta con infraestructura de transporte y transformación de energía desde la que atiende su negocio de distribución, vinculado al Sistema Eléctrico Nacional y al Sistema Eléctrico de Magallanes.

### Negocio Gas\*

CGE es distribuidor de gas natural en las regiones Metropolitana, O'Higgins y Los Lagos mediante Metrogas, y en la región del Biobío a través de Gas Sur e Innergy Holdings.

Se suma a ello la participación en la propiedad de las empresas Gasoducto del Pacífico y Gasoducto Gasandes, operando en esta última a través de Metrogas.

Metrogas es la principal distribuidora de gas natural del país, con más de 20 años de experiencia abasteciendo a más de 690 mil clientes. La compañía suministra gas a más de 300 industrias y posee en operación 15 plantas satélites de regasificación.

\*En cuanto al Sector Gas, este reporte cubre solo las operaciones de Metrogas.

## Capacidad Instalada

(102-7)

### Negocio Eléctrico

	Negocio Eléctrico
Transmisión y Transformación de Electricidad de CGE- 2017	3.670
Líneas de Transmisión en 220, 154, 110, 66 y 33kV	4.120
Capacidad de Transformación AT/ MT (MVA)	4.568
Energía total vendida 2017	13.181 GWh vendidos

Las cifras incluyen EMELARI, ELIQSA, ELECDA, TRANSEMEL y EDELMAG

**Negocio Gas**

**Negocio Gas**

Cobertura total de redes de gas	5.692 kms
Volumen comercializado	401 millones de m <sup>3</sup> de gas natural
Ventas físicas (segmentos residencial, comercial e industrial)	984,5 millones de m <sup>3</sup>

**Estructura de la Propiedad**

(102-5)

El capital de la compañía al 31 de diciembre de 2017 se divide en 1.999.743.052 acciones, suscritas y pagadas, correspondiente a un voto por acción, repartidas entre 3.019 accionistas, incluidos aquellos que figuran en la lista de depositantes de acciones registrados a nombre de las empresas de depósitos y/o custodia de valores (Ley N°18.876), siendo los 12 mayores accionistas los siguientes:

Accionista	RUT	Total de Acciones	Nivel de participación
Gas Natural Fenosa Internacional S.A., Agencia en Chile	59.220.550-5	1.939.979.249	97,01143%
Compañía General de Electricidad S.A.*	76.411.321-7	6.759.966	0,33804%
Inmobiliaria e Inversiones Ruta Ltda.	77858.190-6	2.325.846	0,11631%
Banchile Corredores de Bolsa S.A.	96.571.220-8	1.767.656	0,08839%
Juan Datzira Sagalas	4.355.487-5	1.679.995	0,08401%
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	90.249.000-0	1.208.584	0,06044%
Raquel Generosa Gómez Feito	2.632.200-6	968.045	0,04841%
Benito de Bernardi	48.053.159-0	946.780	0,04735%
Larrain Vial S.A. Corredora de Bolsa	80.537.000-9	913.369	0,04567%
José Humberto Mena Díaz	3.633.277-8	900.812	0,04505%
Fundación Osvaldo Pérez Valdés y María Luisa	71.599.300-7	779.049	0,03896%
Rodrigo Alejandro Salinas Ríos	8.457.300-0	746.825	0,03735%

\*Las acciones en cartera propia corresponden a accionistas disidentes que ejercen su derecho a retiro conforme al artículo 27 de la Ley N°18.046. Una vez que se cancela por sus acciones, estas deben quedar a nombre de la Sociedad y cumplido un año, se pueden rematar o realizar una escritura de disminución de capital.

**1.3 Gobierno Corporativo de CGE**

(102-16, 102-18, 102-22, 102-23, 102-24)

CGE es liderado por un equipo de profesionales de amplia experiencia en el Negocio Eléctrico y Gasífero. Su misión es velar por el correcto operar de la empresa, respondiendo a los intereses de los accionistas, y en línea con los valores de Gas Natural Fenosa y los marcos regulatorios vigentes.

**Misión y Visión Corporativa**

**> MISIÓN**

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

**> VISIÓN**

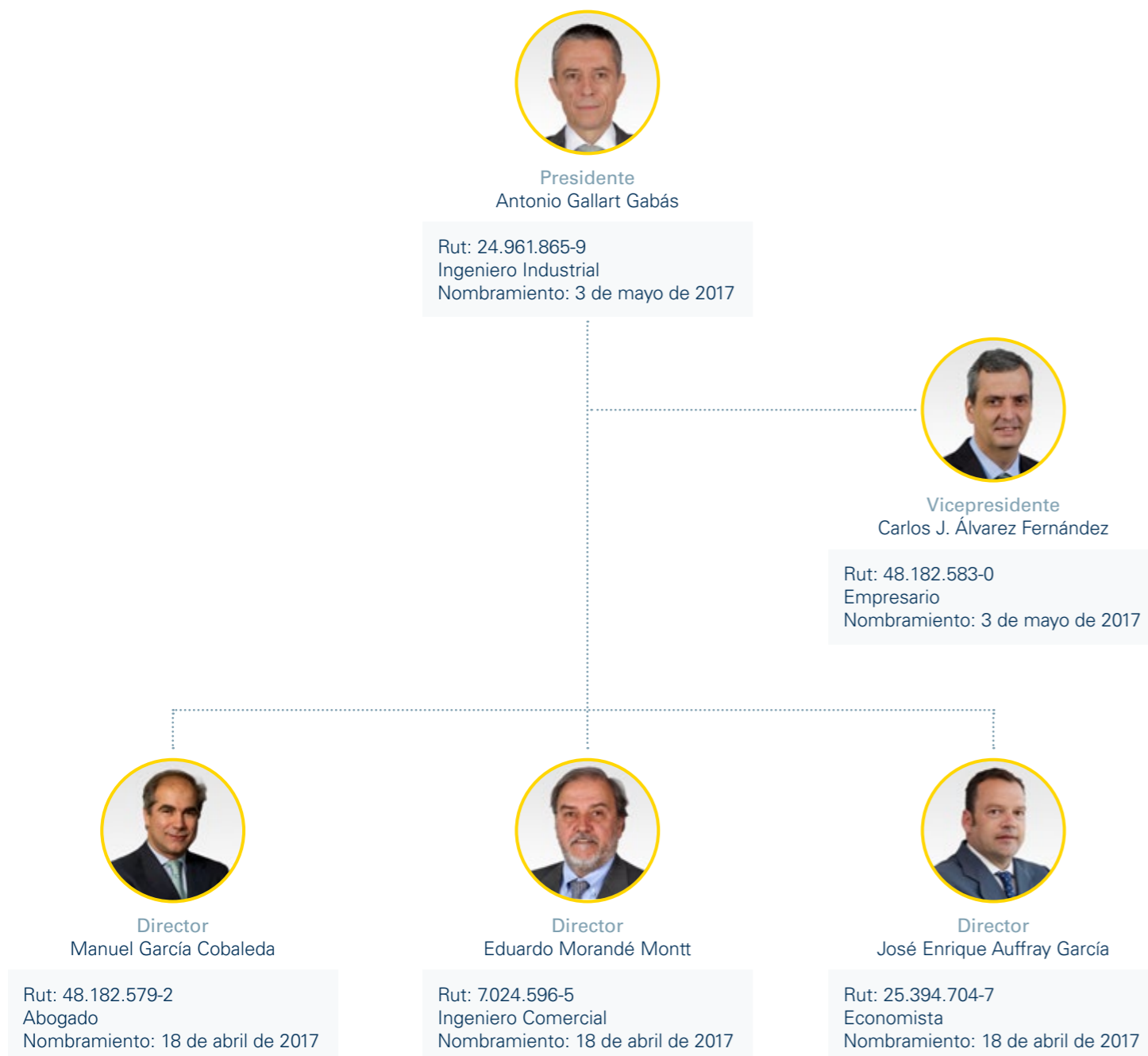
Somos un grupo de empresas que tiene como objetivo satisfacer la demanda de energía, de productos y de servicios asociados al mercado eléctrico, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y la competitividad de las empresas.



## Directorio

El Directorio es el máximo órgano de gobierno de CGE, cuyo rol es crítico en la definición y actualización de las políticas, códigos y procedimientos de la compañía, así como también en la selección de los principales ejecutivos de la empresa. Actualmente se encuentra compuesto por seis personas, quienes son elegidos en la junta de accionistas.

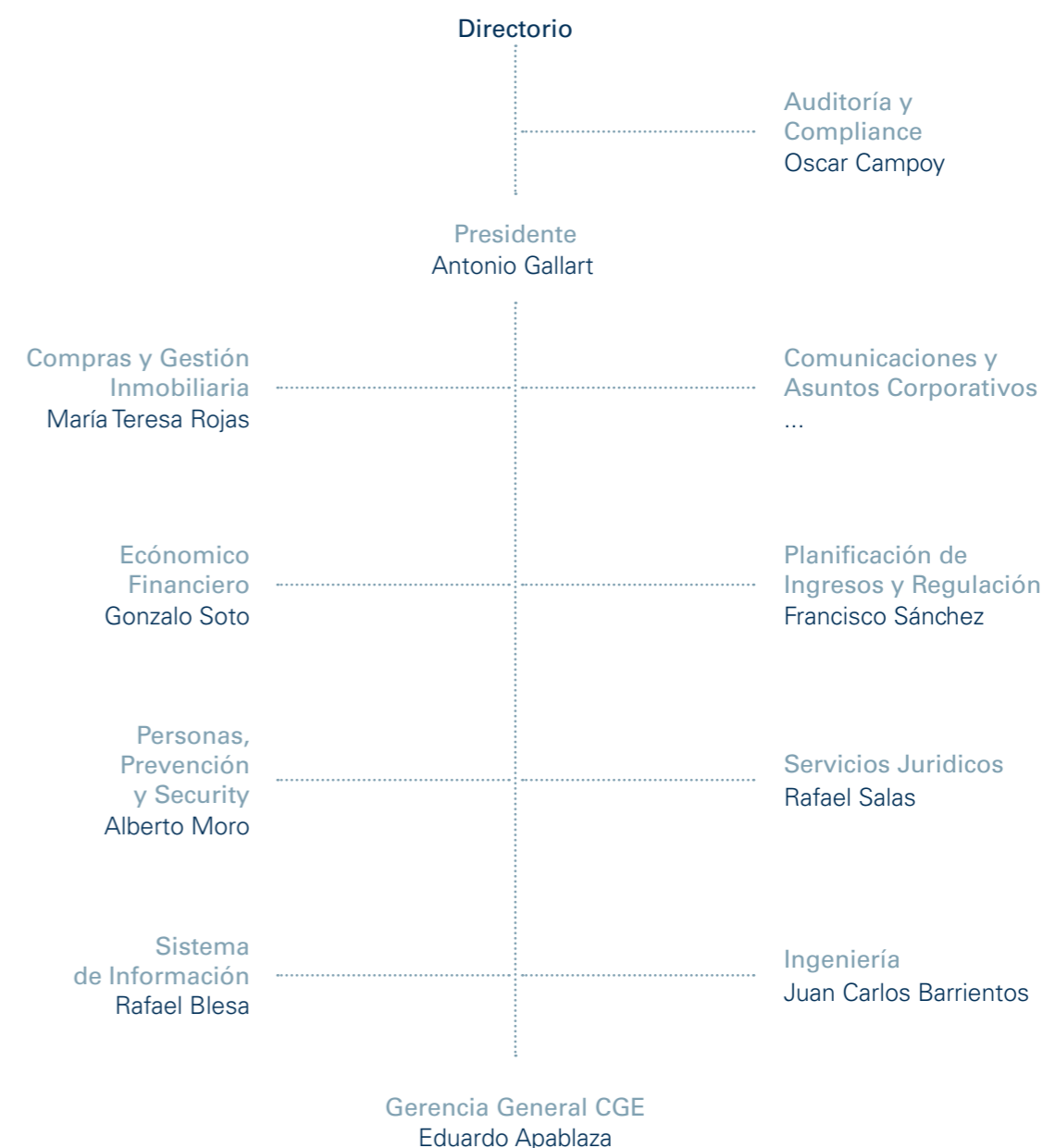
El Directorio es asistido por el Comité de Dirección, entidad responsable del monitoreo del cumplimiento de las políticas y compromisos de la empresa, incluida la Política de Responsabilidad Corporativa, velando por impulsar su difusión, conocimiento y cumplimiento.



## Equipo Ejecutivo

El Directorio se apoya en la gestión realizada por un Equipo Ejecutivo, el cual está compuesto a nivel matriz por el Gerente General y 10 ejecutivos corporativos de área, quienes son responsables por la implementación y monitoreo de la estrategia y plan de negocios de Gas Natural Fenosa en Chile.

### Compañía General de Electricidad S.A. (CGE)



## Estrategia de Gas Natural Fenosa en Chile

Como parte de y en alineamiento con la estrategia global de negocios de Gas Natural Fenosa, CGE ha definido cinco ejes estratégicos transversales de cara al fortalecimiento del negocio en el largo plazo. Estos tópicos son los que entregan las prioridades del accionar en la empresa y deben permear las distintas iniciativas.



Esta estrategia se acompaña por el Plan de Transformación de CGE, que busca la adaptación de la compañía a la cultura de Gas Natural Fenosa y a las tendencias globales en la industria del gas y la electricidad. Aspira, en específico, a contar con una estructura organizacional más simple, para ganar en eficiencia y agilidad.



### Reorganización societaria

(102-10)

En 2017 se continuó con el proceso reorganización societaria iniciado durante 2016. En noviembre, el Directorio de CGE acordó por unanimidad dar curso una nueva etapa, que contempla el inicio de las acciones tendientes a obtener la unificación en la matriz, CGE, los activos y actividades relacionadas con el Negocio Eléctrico desarrolladas por sus empresas filiales CGE Distribución S.A. (CGED), Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A. (CONAFE) y Empresa Eléctrica Atacama S.A. (EMELAT). En consecuencia con esto, el Directorio aprobó el acuerdo de fusión entre CGE, CGED, CONAFE y EMELAT.

Esta nueva etapa del proceso tiene por objetivo tomar los acuerdos y ejercer las acciones para la consolidación del Negocio Eléctrico, lo que permitirá obtener una estructura corporativa más simple, haciendo menos compleja la administración y toma de decisiones, impactando en la obtención de diversos beneficios tanto para el grupo como para los accionistas de las cuatro sociedades.

2

PERFIL DE  
ESTE INFORME

## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

### 2.1 Alcance y enfoque

(102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

La elaboración del presente Informe Anual de Responsabilidad Corporativa siguió la metodología propuesta por Global Reporting Initiative (GRI), en su Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad según los Nuevos Estándares GRI.

Bajo este estándar, el presente informe se ha desarrollado de acuerdo a la opción de conformidad “esencial” y bajo los principios relativos a la definición de la calidad, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad exigidos por el estándar. Además, se han seguido las directrices de Gas Natural Fenosa en materia de reportabilidad y se han empleado los suplementos sectoriales *Utilities* y *Oil and gas* en lo aplicable a la compañía.

La estructura del documento se fundamenta en la Política de Responsabilidad Corporativa de GNF -actualizada en 2015- que observa las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV en materia de responsabilidad social corporativa, como el establecimiento de roles y responsabilidades, la definición de objetivos, y la monitorización de los riesgos extra-financieros que permiten a la propia compañía velar por su cumplimiento. El contenido específico del informe viene determinado por los asuntos identificados en el análisis de materialidad, que es el punto de partida en el proceso de elaboración del informe.

El informe abarca las operaciones de CGE S.A. y CGE Gas Natural S.A. en Chile entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, respecto a sus dos unidades de negocio principales: electricidad y gas.

En específico, cuando nos referimos al sector eléctrico se incorporan los datos de distribución y transmisión. En el caso de la sección gas, corresponde solo a las operaciones de Metrogas.

Respecto al último reporte publicado, sobre el ejercicio 2016, no hubo cambios significativos respecto del alcance y cobertura de la información, ni tampoco reformulaciones de los datos.

#### > PRÁCTICA DE VERIFICACIÓN

CGE presenta su Informe de Responsabilidad Corporativa de manera anual desde 2009 y, a partir del período 2015, ha decidido que sus informes sean verificados por un tercero independiente, con el fin de asegurar la calidad y fiabilidad de la información entregada a sus grupos de interés.

Al igual que en 2015 y 2016, la firma auditora Deloitte fue la encargada de dar fe de la veracidad de los datos de este reporte. Su Carta de Verificación se encuentra al final de este documento.

### 2.2 Principios de elaboración del informe

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

La definición de los contenidos de este documento responde a un exhaustivo análisis para la identificación de los temas de mayor relevancia para el período reportado. Este proceso comprende un número de actividades que permiten identificar los temas ambientales, sociales y económicos que marcaron la gestión de la empresa y que influyeron en la percepción de sus grupos de interés en 2017.

El proceso de identificación, definición y priorización de los temas relevantes se desarrolló en tres etapas:

#### Etapa 1. Análisis de tendencias internas y externas

Con el fin de identificar los temas que marcaron la agenda CGE 2017 se revisó información secundaria, compuesta por planes y lineamientos de la empresa para 2017 y los próximos años, prensa atinente a la industria, comunicaciones internas, así como las prioridades de Gas Natural Fenosa a nivel mundial.

Para contextualizar esta información y determinar el grado de importancia y desarrollo que tuvieron en la gestión 2017, se entrevistó a 19 ejecutivos de primera línea, de ambas unidades de negocio:

 Negocio Eléctrico	 Negocio Gas
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Antonio Gallart, Presidente CGE</li> <li>&gt; Eduardo Apablaza, Gerente General Negocio Eléctrico</li> <li>&gt; Alfredo Ingelmo, Comercial</li> <li>&gt; Oscar Campoy, Auditoría y Compliance</li> <li>&gt; Alberto Moro, Personas, Prevención y Security</li> <li>&gt; María Teresa Rojas, Compras y Gestión Inmobiliaria</li> <li>&gt; Gonzalo Soto, Económico Financiero</li> <li>&gt; Rafael Blesa, Sistemas de Información Chile</li> <li>&gt; Andrés Ortúzar, Medioambiente</li> <li>&gt; Valeria Andía, Asuntos Públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pablo Sobarzo, Gerente General Metrogas</li> <li>&gt; Renato Palominos, Servicio al Cliente</li> <li>&gt; Graciela Astaburuaga, Medioambiente</li> <li>&gt; Katherine Adasme, Abastecimiento</li> <li>&gt; Leonardo Zúñiga, RRHH</li> <li>&gt; Carolina Elchiver, Marketing</li> <li>&gt; Marcos Cvjetkovic, Residencial y Pymes</li> <li>&gt; Carlo Rojas, HSEnvironmet Quality</li> <li>&gt; Luis Soto, Auditoría Interna y Compliance</li> </ul>

### Etapa 2. Consulta a los grupos de interés

Como resultado de la primera etapa se obtuvo una caracterización de la gestión 2017 de CGE, la cual sirvió de base para el proceso de consulta a tres grupos de interés: comunidades, colaboradores y proveedores.

Colaboradores	Comunidades	Proveedores
<p>Entre noviembre 2017 y enero 2018, se llevó a cabo una encuesta sobre sostenibilidad a los colaboradores tanto de CGE como de Metrogas.</p> <p>- 794 respuestas para el Negocio Eléctrico. - 192 respuestas para el Negocio Gas.</p>	<p>En el mes de diciembre de 2017 se entrevistó a dirigentes sociales de 13 comunidades para conocer su percepción sobre CGE, sus impactos y la relación con la empresa.</p>	<p>Entre noviembre y diciembre 2017 se realizó una encuesta a los proveedores de CGE sobre temas de sostenibilidad.</p> <p>- 57 respuestas de proveedores.</p>

### Etapa 3. Priorización

A partir de estas fuentes de información se sistematizaron los datos y priorizaron los aspectos, haciendo cruce con la Política de Responsabilidad Corporativa de la empresa. El resultado fue una lista de 20 temas materiales en los que se enfoca este informe. A continuación, se presenta el listado según compromiso de la política:

Compromiso de la Política de Responsabilidad Corporativa	Temas relevantes
Integridad y transparencia	- Gestión ética - Cumplimiento regulatorio
Excelencia en el servicio	- Experiencia clientes - Disponibilidad y confiabilidad
Compromiso con los resultados	- Desempeño económico
Interés por las personas	- Desarrollo profesional y movilidad interna - Relaciones laborales - Capacitación
Gestión responsable del medioambiente	- Residuos - Eficiencia energética - Biodiversidad - Cambio climático - Biocombustibles y cuidado del medioambiente
Seguridad y salud	- Promoción de la salud y seguridad
Compromiso social	- Planificación y respuesta ante desastres y emergencias - Involucramiento con las comunidades locales - Relacionamiento con grupos de interés
Cadena de suministro responsable	- Prácticas de adquisición responsables - Evaluación de proveedores y contratistas - Salud y seguridad de contratistas

### Consultas e información adicional

(102-53)

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

Bárbara Miranda León, Jefe Corporativo Responsabilidad Social.

- > Teléfono: +56 226807063
- > e-mail: bvmirandal@cge.cl
- > Dirección postal: Av. Presidente Riesco 5561, piso 16. Las Condes. Santiago. (Oficinas Centrales de CGE).





3

LA RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA EN CGE

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### 3.1 Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa

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

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa establece el marco común de actuación para el comportamiento socialmente responsable de la compañía. El documento fue actualizado en 2015 por el Consejo de Administración y es compartido para todas las empresas que conforman el grupo Gas Natural Fenosa.

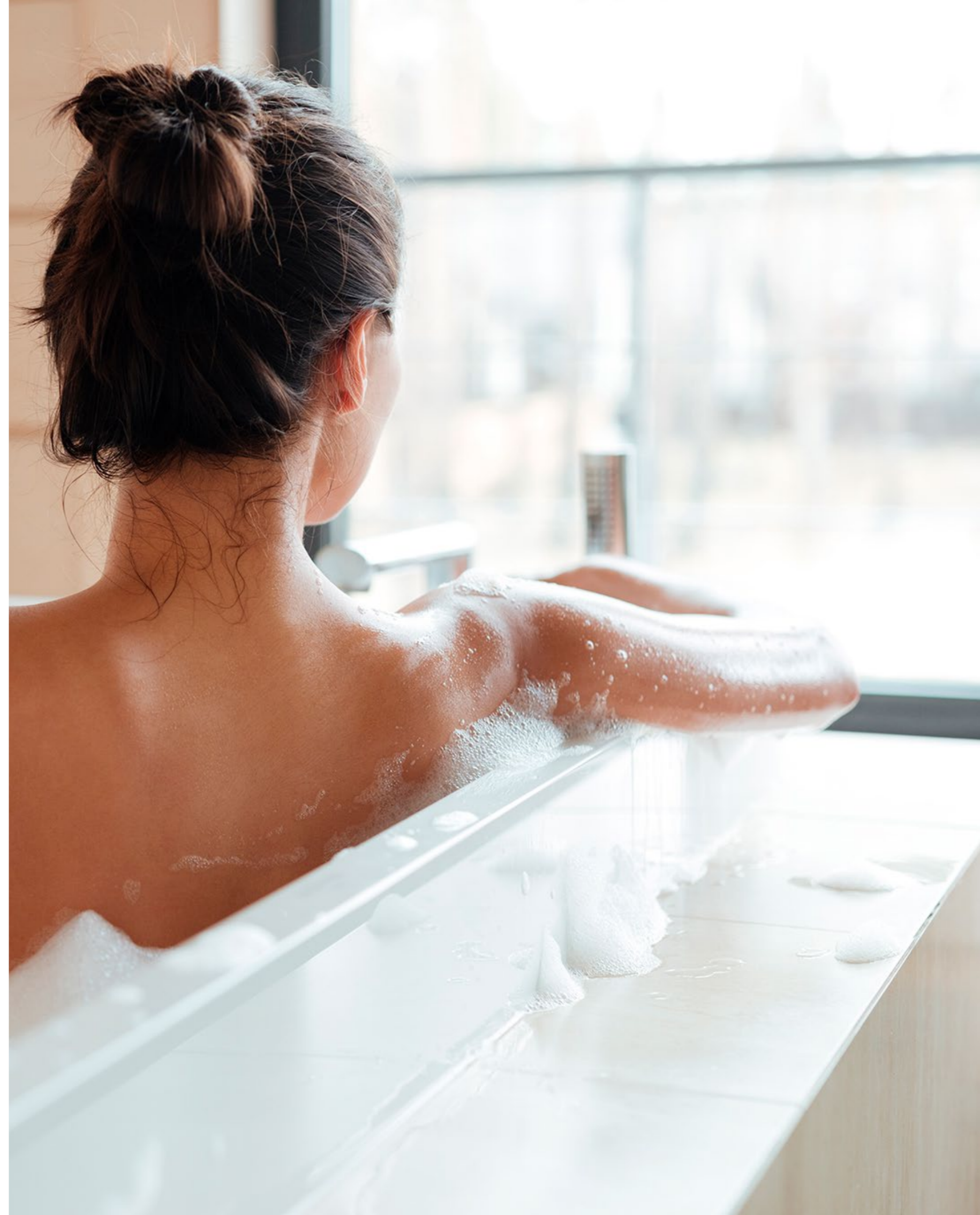
Su principal objetivo es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa de la compañía, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Para Gas Natural Fenosa es una prioridad lograr el adecuado relacionamiento con los grupos de interés de todas sus operaciones. Para esto, se han definido principios de actuación y compromisos específicos con cada grupo de interés enfocados a la generación de valor, mediante el establecimiento y desarrollo de sólidos principios de actuación que faciliten el crecimiento sostenible en el largo plazo.

#### Principios de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa

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

> Cada capítulo de este informe entrega mayores detalles sobre el cumplimiento de los compromisos y principios de actuación de CGE. La versión íntegra de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural puede consultarse en su página web [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)



## 3.2 El Gobierno de la Responsabilidad Corporativa

(102-18)

En Gas Natural Fenosa existen una serie de entidades encargadas de guiar y monitorear la implementación y desempeño de los compromisos tomados por la empresa, las cuales se describen a continuación:

### Consejo de Administración

Es el organismo responsable de la aprobación y supervisión del cumplimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa. Periódicamente sus miembros reciben información sobre la implementación y seguimiento general de dicha política y sobre el desempeño del Plan de Sostenibilidad.

Asimismo, el consejo lidera la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria, logrando así afianzar una cultura de la responsabilidad corporativa sólida.

### Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el responsable de velar por la adecuada implementación y seguimiento de los compromisos asumidos en la Política de Responsabilidad Corporativa, así como de impulsar su difusión, conocimiento y cumplimiento, a través de los planes que apruebe para tales fines.

### Direcciones generales y unidades de negocio

Estas entidades son las responsables de definir las líneas de acción desarrolladas en los planes formulados por el Comité de Dirección, así como de proponer los objetivos cuantitativos y cualitativos de cada una de dichas actuaciones, con el fin de construir los indicadores de seguimiento asociados.

### Administradores, directivos y colaboradores

Los administradores, directivos y colaboradores de la compañía tienen la obligación de conocer, comprender y cumplir con las directrices y compromisos contenidos en la Política de Responsabilidad Corporativa. Asimismo, la empresa promueve, entre sus proveedores y empresas colaboradoras, la adopción de los principios de comportamiento definidos en la política.

### Comisión del Código Ético

Este organismo está presidido por el Área de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, y lo conforman representantes de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el código. Esta comisión reporta sus actuaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control.

#### Funciones de la Comisión del Código Ético

- > Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético
- > Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto
- > Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras (función exclusiva de la Comisión Corporativa)

#### Miembros de la Comisión del Código Ético

- > Auditoría Interna, Compliance y Control Interno (Presidencia y Secretaría de la Comisión)
- > Financiación y Mercado de Capitales
- > Riesgos, Estudios y Proyectos
- > Reputación y Sostenibilidad
- > Relaciones Laborales
- > Servicio al Cliente
- > Servicios Jurídicos

Gas Natural Fenosa cuenta con comisiones locales en Argentina, Brasil, Chile, México, Moldavia y Panamá. Con el objetivo de velar por la difusión del Código Ético en los distintos ámbitos de actuación de la compañía, las comisiones locales cuentan con una composición funcional que replica a la Comisión del Código Ético.

#### > HITO CORPORATIVO: PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2020

En 2017, Gas Natural Fenosa dio a conocer el Plan de Sostenibilidad 2020 de la compañía, documento que entrega la visión corporativa sobre la conducción responsable de la empresa en todos los países donde opera.

Basándose en la actual Política de Responsabilidad Corporativa y en el Código de Buen Gobierno, el plan ayuda a concretar los compromisos rectores y específicos establecidos en la política definiendo líneas de acción específicas para cada compromiso e indicadores para el monitoreo de su implementación y avance. Además, el plan establece responsables que reportan de manera semestral al Consejo de Administración y ya se encuentra en implementación en Chile.



### 3.3 El Gobierno de la Responsabilidad Corporativa en Chile

(102-12, 102-13, 102-20, 102-40, 102-42)

Alineándose con el mandato de Gas Natural Fenosa, al interior de CGE existe el Comité de Responsabilidad Corporativa, cuyo rol es liderar la implementación y supervisar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa, velando por integrar los valores y lineamientos conductuales de la política en la gestión cotidiana del negocio.

#### El comité tiene por función:

- > Entregar la información necesaria para la elaboración del Informe global de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa.
- > Destacar iniciativas en ejecución que puedan repercutir favorablemente en los indicadores de la empresa en estos temas.
- > Diseñar un plan de mejoramiento continuo basado en los lineamientos de la Política de Responsabilidad Corporativa y en los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.
- > Identificar obstáculos para la ejecución de planes y estrategias.
- > Contrastar opiniones y visiones, buscando tomar acuerdos desde la óptica de la mejora continua.

Actualmente el comité está compuesto por representantes de cada compromiso y es liderado por la Gerencia de Comunicaciones.

Integrante	Compromiso Representado
Antonio Gallart, Presidente	Presidente del Comité
Alfredo Ingelmo, Gerente de Operaciones	Excelencia en el servicio
Andrés Ortuzar, Especialista Medioambiente	Gestión responsable del medioambiente
Macarena Valdés, Gerente Cultura y Talento	Interés por las personas
Ulises Bugeño, Subgerente HSO	Salud y seguridad
Gerente Proveedores	Cadena de suministro responsable
Oscar Campoy, Gerente de Auditoría y Compliance	Integridad y transparencia
Bárbara Miranda, Jefe Corporativo Responsabilidad Social	Compromiso con la sociedad

## Diálogo con los Grupos de Interés de CGE

El éxito de la Política de Responsabilidad Corporativa depende de la capacidad de la compañía de crear y mantener vínculos positivos con sus grupos de interés. La creación de confianzas parte a través del establecimiento de un dialogo transparente en donde, por un lado, las partes interesadas puedan conocer a la empresa y, por otro, la compañía puede conocer las preocupaciones y expectativas que estos grupos tienen sobre sus operaciones.

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

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

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

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

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

Adicionalmente, CGE participa en iniciativas enfocadas en la promoción del desarrollo sostenible al interior del sector privado. En estas instancias, la empresa comparte e intercambia experiencias y desafíos en materias de generación de valor económico, ambiental y social.

Pacto Global de Naciones Unidas	Es un foro internacional sobre globalización y gobernanza de la sostenibilidad al interior de las organizaciones, en la que participan en el más de 10.000 compañías socias a nivel mundial. A través de la promoción de los 10 Principios del Pacto Global, se busca que sus empresas socias se adhieran a ellos, reportando anualmente las acciones realizadas en respuesta a estos principios, los cuales abordan temáticas como Derechos Humanos, medioambiente, normas laborales y prácticas anticorrupción.
Acción Empresas	Es una organización sin fines de lucro que reúne a empresas socias de distintas industrias. Su objetivo es fortalecer la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Chile. CGE participa en los distintos comités organizados por Acción Empresas.

4

**COMPROMISO CON  
LA EXCELENCIA EN  
EL SERVICIO**

### Temas materiales

(103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Disponibilidad y confiabilidad	Se refiere al acceso, disponibilidad y continuidad del servicio.	Externa
Experiencia de clientes	Se refiere a las acciones para ofrecer un servicio de calidad para mejorar la experiencia del cliente.	Externa

### Nuestro Compromiso

(103-2)

El cliente es el centro de las operaciones de CGE. A través de un diálogo activo, la compañía quiere ser capaz de darle respuesta rápida y eficiente, proporcionando un servicio y experiencia de cliente excelentes que, además de cumplir con los requisitos legales, estén acorde a sus necesidades y cumplan las obligaciones voluntariamente asumidas. Este compromiso se manifiesta en los siguientes objetivos:

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

### Hitos de Gestión 2017

- > Firma de Convenio junto al Ministerio de Energía para el registro y beneficios dirigidos a clientes electrodependientes.
- > Puesta en marcha del Plan Integral de Gestión de Redes para la prevención de emergencias.
- > Inauguración de la Planta Satélite de Regasificación (PSR) en Puerto Montt, que forma parte del plan de gasificación de Metrogas.
- > Primer Lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en el Sector Gas de Cañería en 2017 obtenido por Metrogas.
- > CGE realizó 10 Proyectos de Electrificación Rural (PER) en cinco regiones del país, las cuales beneficiaron a más de 500 familias.

## COMPROMISO CON LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO

### 4.1 Perfil de nuestros clientes

(102-6, G4-EU3)

CGE está presente a lo largo de Chile, atendiendo a 2,9 millones de clientes como parte del Negocio Eléctrico, a través de sus filiales EMEL NORTE con sus distribuidoras EMELARI, ELIQSA, ELECDA, así mismo, el Negocio Gas atiende a 690.382 clientes distribuidos en las regiones Metropolitana, O'Higgins y Los Lagos mediante Metrogas, y en la región del Biobío a través de Gas Sur e Innergy Holdings.

Unidad de Negocio	Actividades	Tipo de Clientes	Número de clientes
Negocio Eléctrico	- Transmisión - Distribución	- Clientes particulares - Pequeñas y medianas empresas - Inmobiliarias - Grandes empresas - Instituciones públicas	2,9 millones de clientes
Negocio Gas	- Aprovisionamiento - Distribución - Comercialización	- Clientes particulares - Comunidades y centrales térmicas - Clientes comerciales - Industria - GNL móvil - Soluciones energéticas - Gas natural vehicular	690.382 clientes



### 4.2 Disponibilidad y confiabilidad

#### Plan Integral de Gestión de Redes

(103-3)

Los severos eventos climatológicos junto a los siniestros incendiarios ocurridos en Chile durante 2017, pusieron a prueba los sistemas de seguridad y capacidad de reacción de todas las organizaciones, públicas y privadas, con operación en las zonas afectadas.

En conciencia del rol que juega la empresa en la prevención, manejo y recuperación de potenciales catástrofes, CGE generó un Plan Integral de Gestión de Redes basado en tres pilares: Plan de Mantenimiento, Actuación en Contingencias y Relacionamiento con la Comunidad. Esta acción refleja el sentido de responsabilidad con el que opera la empresa, basado en el compromiso de todos los colaboradores con ser un aporte al desarrollo del país.

## Plan integral de gestión de redes: Mejor preparados ante emergencias

### Nuevos procedimientos



#### Más Brigadistas

- Más de 760 cuadrillas de mantenimiento y operación en terreno.



#### Nueva Tecnología

- App y drones para levantamiento de daños, permiten rápida priorización de trabajos.



#### Tareas de Sobrevuelo

- Fácil acceso a zonas restringidas.  
- Mejor visual para zonas boscosas.



#### Mapa de Suministro

- Nuevo mapa que permite saber, en línea, dónde hay pérdida de suministro y el Tiempo Estimado de Reposición.

### Qué se ha hecho

CGE ha fortalecido su plan integral de gestión de redes eléctricas para enfrentar de mejor manera futuros episodios de desastres naturales.

Se han implementado nuevos procedimientos y tecnología en las redes, desarrollando un intenso plan de tala y poda de vegetación y realizando actividades para estar más cerca de la comunidad.

#### Tala y poda de zona de bosques

Se revisaron más de 7.700 kms de líneas para realizar tareas de poda y tala entre las regiones de Coquimbo y La Araucanía.

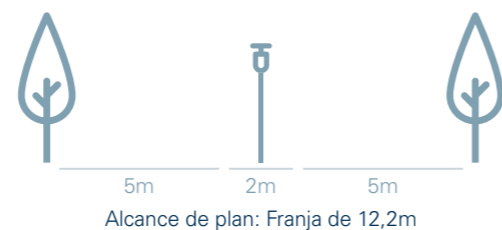
### En cifras

**+ 7.700 KM**  
de revisión y mantenimiento

**+ 360 MIL**  
postes inspeccionados en todo el país

**+ 3.300 MIL**  
brigadistas en terreno

**+ 30%**  
equipos de protección de líneas de última generación



## Sistema de Gestión Integrado de Redes (SGIR)

A través del Sistema de Gestión Integrado de Redes, el Negocio Gas cuenta con un conjunto de medidas preventivas que aplican a actividades de diseño, construcción, operación y mantención de las redes de distribución. Este sistema incluye monitoreo remoto de datos en tiempo real y mecanismos de información dirigidos a los clientes en temas como prevención de daños, peligros potenciales del gas natural y puntos de contacto ante cualquier inquietud.

### Plan de gasificación

Metrogas está desarrollando un plan de inversión de US\$1.100 millones que le permitirá gasificar 800 mil nuevos clientes, tanto en zonas donde ya está presente como en nuevas regiones del país. Esto es una gran noticia para las regiones del sur del país, quienes contarán con una alternativa menos contaminante para calefaccionar sus hogares.

En abril de 2017 se inauguró la Planta Satélite de Regasificación (PSR) en Puerto Montt, que será la pieza fundamental para recibir y distribuir el gas natural a las viviendas, comercios y grandes empresas de la ciudad.

### Pérdidas de energía

(G4-EU12)

CGE busca de manera permanente hacer un uso eficiente de la energía, invirtiendo en mejoras para la prevención y mitigación de pérdidas de energía transitada, tanto en las instalaciones propias como aquellas que resultan de conexiones irregulares de los consumidores.

La pérdida de energía en el segmento distribución durante el 2017 fue 7,9% inferior al 8,6% del año anterior. Esta reducción fue el resultado de una estrecha colaboración entre diversas áreas de la compañía, que logró compatibilizar la atención de las contingencias que afectaron varias zonas y la actividad de control de pérdidas.

### Cifras de interrupción de servicios

(G4-EU28, G4-EU29)

El indicador Promedio de Interrupciones por Cliente, o Índice Saifi, expresa el número de interrupciones totales que un cliente experimenta en un año dado sin discriminar el origen de éstos. Para el año 2017 se alcanzó un total de 6,3 veces/año, lo cual es una reducción respecto del índice alcanzado el año pasado.



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

La duración de las interrupciones del servicio eléctrico también se mide por usuario, considerando la totalidad de las interrupciones de un año, a través del Índice Saidi. Esta métrica se implementa con el objetivo que las empresas eléctricas mejoren la calidad del suministro.

	2016	2017
Promedio del tiempo total de interrupciones por cliente	12,7 horas/ año	17,3 horas/ año
Número máximo de horas de interrupción por cliente	244 horas/ año	350 horas/ año
Número mínimo de horas de interrupción por cliente	0 horas/ año	0 horas/ año



## Cifras de suspensión de los servicios

(G4-EU27)

De acuerdo con la regulación vigente, la suspensión del suministro se genera por el no pago de la cuenta a partir de 45 días de vencimiento de la primera factura impaga. En 2017 se mantuvo la tendencia de años anteriores, en donde el número de clientes desconectados del suministro por no pago se concentran mayoritariamente en el grupo que demora menos de 48 horas en acordar un pago.

### Suspensión en el Negocio Eléctrico

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

	2016 mensual	2017 mensual
Menos de 48 horas	33,934	25,608
Entre 48 horas y una semana	7,465	5,512
Entre una semana y un mes	8,466	8,010
Entre un mes y un año	8,340	6,888
Más de un año (aún no hay pago)	2	0

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

	2015 anual	2016 anual	2017 anual
Menos de 24 horas	575.856	687.498	515.462
Entre 24 horas y una semana	13.524	15.845	36.921
Más de una semana	1.424	312	1.706

### Suspensión en el Negocio Gas

De manera similar al Negocio Eléctrico, los clientes desconectados del suministro de gas por no pago se concentran en el grupo que demora menos de 48 horas en acordar un pago, posibilitando la reposición del servicio en igual plazo.

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

	2015 anual	2016 anual	2017 anual
Menos de 48 horas	27.106	33.815	30.023
Entre 48 horas y una semana	7.642	7.853	6.919
Entre una semana y un mes	4.882	5.160	4.569
Entre un mes y un año	2.737	2.847	4.664
Más de un año (aún no hay pago)	4.609	4.104	3256

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

	2015 anual	2016 anual	2017 anual
Menos de 48 horas	39.621	46.842	2.502
Entre 48 horas y una semana	1.579	1.310	577
Entre una semana y un mes	184	270	381
Entre un mes y un año	78	119	389
Más de un año (aún no hay pago)	905	1.134	271

**Tiempo estimado de reposición**

(CGE 1)

En caso de un corte eléctrico, los clientes pueden contactar a la compañía a través de cualquiera de sus canales de contacto, en donde se les indicará el tiempo estimado de reposición del servicio, lo que puede variar como resultado de un evento en el sistema eléctrico, o producto de un diagnóstico más acabado de lo sucedido.

Los tiempos estimados de reposición generalmente varían entre tres y nueve horas, dependiendo de la situación de emergencia que se encuentre la región y/o un evento en particular.

**> CAMPAÑA “LA RUTA DE LA LUZ”**

La comunicación con el cliente es clave para gestionar de manera eficiente el servicio. Con el objetivo de orientarlos sobre las operaciones de la compañía y qué pasa cuando hay emergencias y cortes de luz, CGE creó la campaña “La Ruta de la luz” en donde se explican los procesos de generación y distribución eléctrica, así como aquellas causas que provocan los cortes y cómo actuamos para reponer el servicio de manera rápida y eficiente.



## 4.3 Experiencia de clientes

### Calidad de servicio

(CGE 2, 103-3)

El Net Promoter Score (NPS) es un indicador de calidad del servicio ampliamente utilizado por la industria eléctrica. A través de este índice, CGE conoce la lealtad de los clientes basándose en la probabilidad que ellos recomienden a la compañía en una escala de 1 a 10, de la cual se infiere una correlación entre la predisposición a recomendar el servicio recibido y el grado de satisfacción con el mismo.

	2016	2017
NPS Negocio Eléctrico	39.65	39.67
NPS Negocio Gas	71.62	72.55

En 2017, tanto el Negocio Eléctrico como Negocio Gas mejoran levemente en comparación con el año anterior. A nivel consolidado, el NPS sube de 43.64 a 45.07, lo cual es motivo de satisfacción dadas las complejidades enfrentadas durante el año, donde los devastadores incendios forestales de los meses de verano y las nevazones de invierno (las mayores en 50 años) pusieron a prueba la capacidad técnica y profesional de la empresa.

Esto se debe principalmente a:

- > Mejoras realizadas en el IVR de Emergencias
- > Contención en reclamos (anillo de reparación, anillo de notificación, tono de las respuestas)
- > Mejoras al proceso de toma de lectura
- > Mejora a los sistemas técnicos, que permiten que las plataformas cuenten con mayor información ante las contingencias

En cuanto al Negocio Gas, la calidad en la atención del servicio que Metrogas entrega a sus clientes es fundamental. Por ello se han establecido una serie de mediciones en los distintos contactos que existen con los clientes para conocer su percepción de la satisfacción del servicio que reciben, prueba de ello fue que Metrogas obtuvo el Primer Lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en el Sector Gas de Cañería en 2017.

### Programa de experiencia de Clientes: Cex

Durante 2017 continuó la puesta en marcha de este importante programa que busca convertir a CGE y Metrogas en referentes en servicio al cliente en el ámbito de la energía, poniéndolos en el centro de todos los procesos para aumentar sus niveles de satisfacción. La implementación de Cex requiere la activa participación de embajadores, es decir colaboradores líderes y promotores del cambio que representan a todas las áreas dentro de la organización para poner en marcha los 14 principios del programa. Durante 2018 este programa se hará extensivo a todos los colaboradores para continuar la transformación de la experiencia de clientes de CGE.



### Cifras de reclamos

(CGE 3)

Las interrupciones del servicio, independientemente de su origen, impactan negativamente en la calidad de las prestaciones, originando reclamos por problemas técnicos y comerciales. En 2017 estos alcanzaron un total de 108.139 en el Negocio Eléctrico, representando una disminución del 0,3% en relación a 2016. Por su parte, el Negocio Gas recibió un total de 12.853, lo que corresponde a un aumento del 11,8% con respecto a 2016, lo cual se debió, en su gran mayoría, a trabajos realizados en el interior y exterior de domicilios relativos al proceso de conversión de nuevos clientes.

La tasa de respuesta a los reclamos corresponde a 14 días en el Negocio Eléctrico y a 12 en el Negocio Gas.

Número de reclamos		
Negocio	2016	2017
Eléctrico	108.468	108.139
Gas	11.492	12.853

### Canales de atención al cliente

Los clientes disponen de diversos canales para hacer llegar sus reclamos a la compañía. En el caso del Negocio Eléctrico pueden acudir a centros de atención al cliente, sitio web, redes sociales y contact center, mientras que en el Negocio Gas se han dispuesto diversos canales de comunicación como oficinas comerciales, centro de contacto y plataformas digitales como el sitio web y redes sociales, los que operan con una alta tasa de resolución.

### Promoción de estilos de vida sustentables

(CGE 4)

#### Netbilling

Netbilling es una alternativa que permite a los clientes generar su propia energía (usuario o cliente final con potencia instalada de hasta 100kW), autoconsumirla e inyectar sus excedentes a la red. Para esto, los clientes deben seguir un protocolo diseñado para operar de manera segura y en conformidad con la ley, bajo el cual las instalaciones e información del cliente son evaluadas previo a la firma del contrato de conexión del servicio.

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

De esta manera, CGE cuenta con 857 clientes conectados al cierre de febrero de 2018, quienes han generado 1.564.669 kWh de energía. El 65% de los conectados están ubicados en Copiapó, donde esta alternativa fue clave al momento de la reconstrucción de Chañaral, luego del aluvión que afectó a esta zona durante 2016.

#### Guía de calefacción sustentable

En alianza con el Ministerio del Medioambiente, Metrogas creó la “Guía de calefacción sustentable,” herramienta que entrega consejos a la ciudadanía sobre el buen uso de la calefacción, buscando el ahorro del usuario y el cuidado del medioambiente.

El sitio web <http://www.metrogas.cl/guiadecalefaccion> entrega información sobre los tipos de calefacción y su conveniencia de acuerdo a sus necesidades, pudiendo acceder a una guía detallada sobre cómo hacer uso responsable de esta.





## Proyectos de Electrificación Rural

(CGE 5)

Continuando con el compromiso de llevar energía a más personas, durante 2017 se llevaron a cabo 10 Proyectos de Electrificación Rural (PER) en cinco regiones del país, las cuales beneficiaron a más de 500 familias, quienes ahora gozan del servicio. Las comunas beneficiadas fueron Padre de Las Casas, Camarones, Tomé, Penco, Ovalle, Andacollo, Combarbalá y Los Vilos. El proyecto de mayor interés para el Estado es el PER Camarones, por su alto impacto en la comunidad.

Nombre del proyecto de electrificación	Región	Número de familias conectadas
PER Camarones	Arica y Parinacota	294
PER El Higueral	Coquimbo	8
PER Molco Cautín	Araucanía	8
PER La Verdiona	Coquimbo	46
PER Caldera y Damas	Coquimbo	55
PER Canelilla el Llano	Coquimbo	36
PER Rinco 1	Biobío	15
PER San José de Penco	Biobío	40
PER Lloicura	Biobío	20
PER Valle de Quilimari	Coquimbo	38

### > INCORPORANDO LA TECNOLOGÍA COMO PARTE DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTES

Los difíciles eventos climáticos del año 2017 afectaron la disponibilidad del servicio en diversas localidades. Con el objetivo de mitigar el impacto de estos eventos en la experiencia de los clientes, se trabajó en el desarrollo del Mapa de Suministro en Línea, herramienta digital que permite revisar el estado del suministro eléctrico de las zonas en las que opera en tiempo real.

La plataforma se actualiza de manera permanente cada 10 minutos y está en línea con los reportes de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Esta herramienta, única en su tipo en el país, permite a los clientes de la compañía revisar, a través de un mapa, cortes programados, afectación del suministro por motivos de fuerza mayor, hora estimada de reposición y cantidad de hogares afectados.

El mapa fue especialmente creado por la empresa como parte de una serie de compromisos adquiridos en una mesa de trabajo con el Ministerio del Interior y está enfocada en mejorar la auto atención de sus clientes.

El Mapa de Suministro en Línea se encuentra disponible aquí  
<http://www.cgedistribucion.cl/servicios-en-linea/mapa-de-afectacion/>

5



**COMPROMISO CON  
LOS RESULTADOS**

## Temas materiales

(Contenido 103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Desempeño económico	Se refiere al desempeño de la compañía en materia económica, así como su presencia en índices de inversión responsable.	Interna

## Nuestro Compromiso

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

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

## Hitos de Gestión 2017

- > GNF realiza emisión de bonos verdes por un valor de 800 millones de euros.

# COMPROMISO CON LOS RESULTADOS

## 5.1 Desempeño económico 2017

(201-1)

En la tabla se presenta el resultado del ejercicio 2017 para ambos negocios.

		2017	
Valor Económico Generado y Distribuido		Negocio Eléctrico (M\$)	Negocio Gas (M\$)
Ingresos	Ventas brutas (ventas brutas de bienes y servicios menos las devoluciones, descuentos y bonificaciones)	2,025,464,915	612,625,464
	Utilidad recaudada por inversiones financieras (intereses sobre préstamos financieros, dividendos por tenencia de acciones, royalties recibidos, e ingresos directos procedentes de activos (por ejemplo, alquiler de propiedades))	11,103,417	7,003,040
	Utilidad recaudada por la venta de activos fijos (propiedades, infraestructuras, equipos), como intangibles (derechos de propiedad intelectual, diseños y marcas)	3,061,639	6,750
	Otros	953,392	-
<b>Total ingresos VGE</b>		<b>2,040,583,363</b>	<b>619,635,254</b>
Colaboradores (trabajadores, empleados, no incluye a personal subcontratado)	Sueldos	72,412,940	21,080,534
	Beneficios	9,000,176	6,103,571
	<b>Total colaboradores</b>	<b>81,413,116</b>	<b>27,184,105</b>
Costes operativos (pagos realizados a terceros por las materias primas, componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos)	Pago a proveedores de insumos	1,395,984,014	341,456,606
	Otros costes operativos	478,047,931	59,938,986
	<b>Total costes operativos</b>	<b>1,874,031,945</b>	<b>401,395,592</b>
Gobiernos	Pagos al Estado	60,510,576	95,045,459
	Pagos a Municipalidades	2,013,359	1,023,584
	<b>Total gobiernos</b>	<b>62,523,934</b>	<b>96,069,042</b>

		2017	
Valor Económico Generado y Distribuido		Negocio Eléctrico (M\$)	Negocio Gas (M\$)
Donaciones (no incluir en este ítem todas las inversiones y gastos que tengan como objeto, obtener ganancias para la empresa)	Donación y aportaciones de carácter social	416,056	13,807
	<b>Total donaciones</b>	<b>416,056</b>	<b>13,807</b>
Proveedores de fondos	Financistas	698,325,566	31,460,906
	Inversionistas	17,328,259	16,074,080
	Accionistas	48,072,302	32,547,593
	<b>Total proveedores de fondos</b>	<b>763,726,127</b>	<b>80,082,579</b>
Otros			
Reinversión en la empresa	<b>Total reinversión en la empresa</b>	<b>198,966,837</b>	<b>58,690,194</b>

(102-45)

Para más información sobre el desempeño económico y los estados de resultados de CGE, ver la Memoria 2017 en <http://www.cge.cl/wp-content/uploads/2015/10/Memoria-CGE-2017.pdf> y en el caso de Metrogas, visitar [http://www.svs.cl/sitio/aplic/serdoc/ver\\_sgd.php?s567=14e643b24870c06298c6f986d07000a7VFdwQmVFOUVRVEJOUkVFeFQxUIZORTUzUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1524515830](http://www.svs.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=14e643b24870c06298c6f986d07000a7VFdwQmVFOUVRVEJOUkVFeFQxUIZORTUzUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1524515830)



## 5.2 Presencia en índices de inversión socialmente responsable

(103-3)

Gas Natural Fenosa busca ser un referente como negocio socialmente responsable, incorporando en sus decisiones criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno, junto a los aspectos financieros tradicionales.

### Índices y ratings en los que está presente Gas Natural Fenosa en 2017



Ininterrumpidamente, desde hace trece años, la compañía ha formado parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2017, la compañía ha vuelto a ser seleccionada como líder en el sector Gas Utilities, manteniendo su presencia tanto en DJSI World, donde es la única empresa de su sector en él, como del DJSI Europe.

En 2017, Gas Natural Fenosa ha mantenido su presencia en otros índices y ratings de sostenibilidad como Oekom, Sustainalytics, STOXX ESG Leaders Indices, FTSE4Good y Euronext Vigeo, del que la compañía forma parte de las variantes Europe 120 y Eurozone 120, que la sitúa como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de Europa y la eurozona.

La compañía también forma parte del índice Carbon Disclosure Project (CDP, en la banda de liderazgo A), y MSCI Global Climate Index, que incluye a compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático y del MSCI ESG Leaders Index, que incluye a las compañías líderes en integrar aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno en la actividad de la compañía.



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

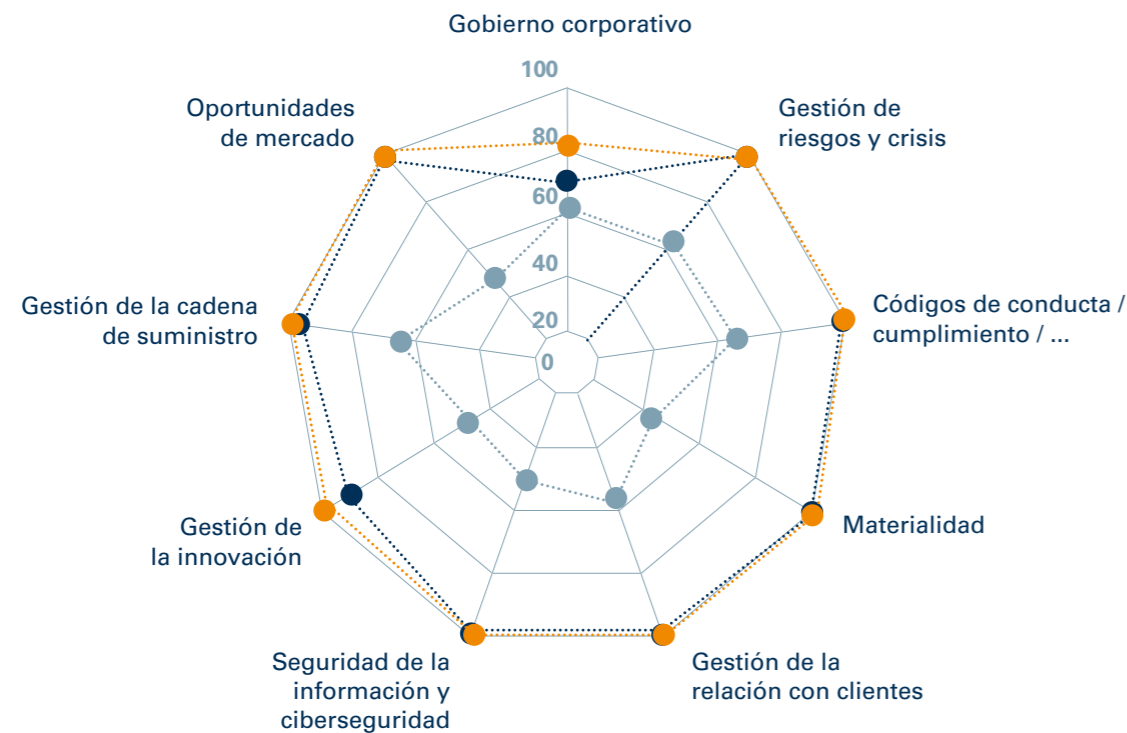
### Evaluación de Gas Natural Fenosa en DJSI

En 2017, tanto en la dimensión económica como en la social, la compañía obtuvo la máxima puntuación del sector. Sin embargo, en el resto de las dimensiones los resultados estuvieron por debajo de lo alcanzado en años anteriores, aunque en comparación con el resto de la industria se obtuvieron las mejores puntuaciones en aspectos relativos a gobernanza, seguridad de la información, respeto por los Derechos Humanos, gestión de personas y gestión de la cadena de suministro.

Los siguientes gráficos ilustran la relación comparativa de Gas Natural Fenosa con respecto a la media y a la nota máxima del sector, en las tres dimensiones en las que DJSI evalúa a las empresas.

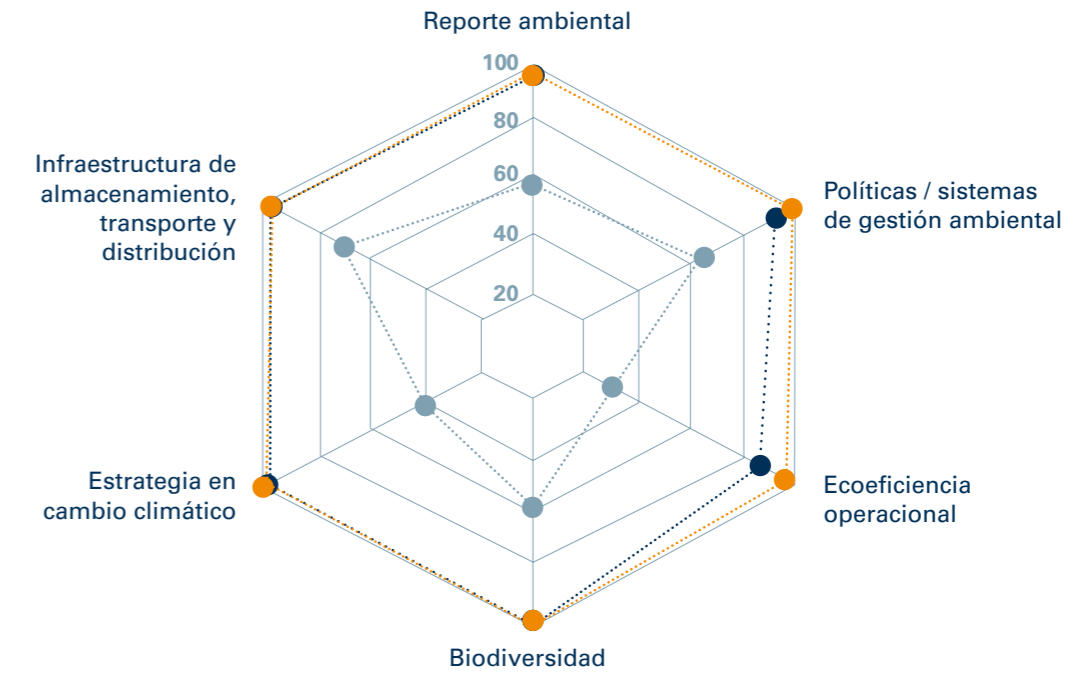
#### Económica

..... Gas Natural Fenosa      ..... Media del sector



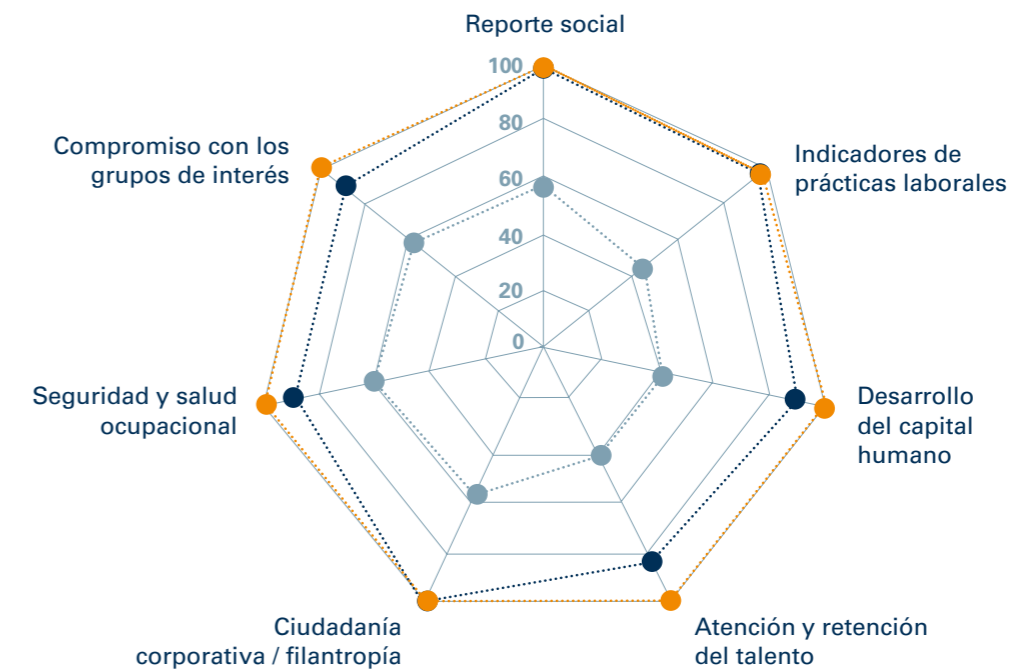
#### Ambiental

..... Gas Natural Fenosa      ..... Media del sector

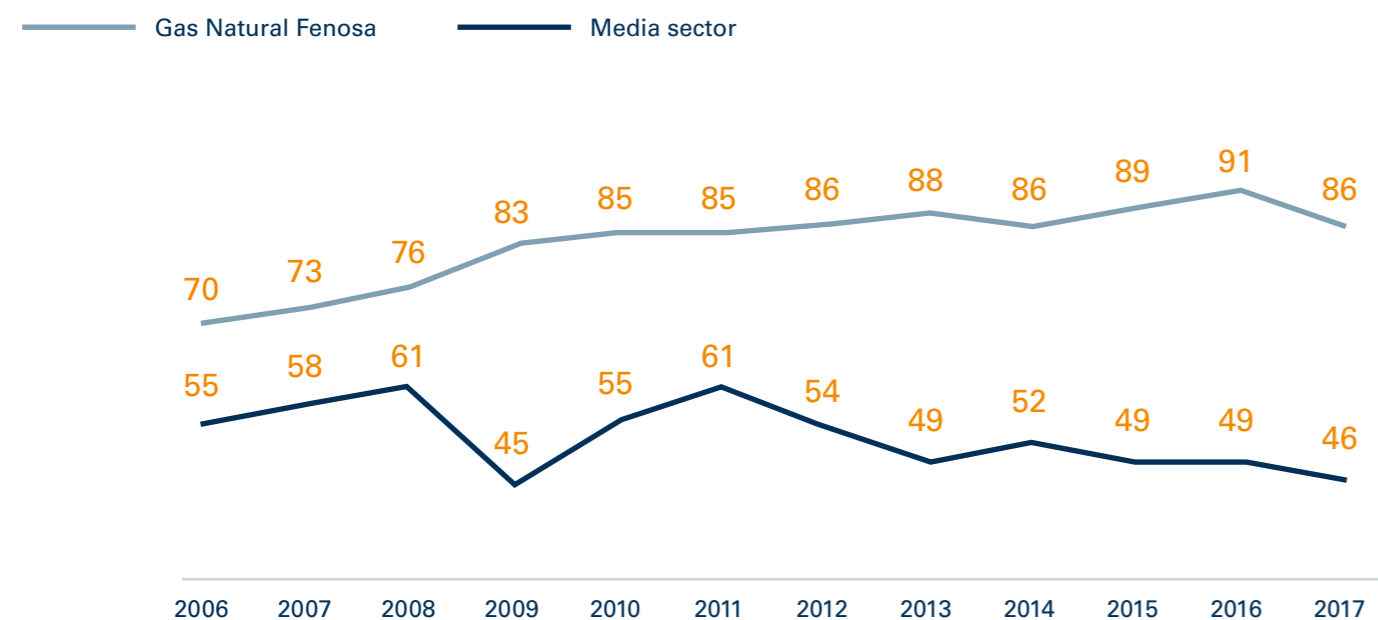


#### Social

..... Gas Natural Fenosa      ..... Media del sector



### Evolución Gas Natural Fenosa y media del sector en DJSI (puntuación de 0 a 100)



## 5.3 Bonos verdes y financiación sostenible

A lo largo de 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Gas Natural Fenosa desarrolló un marco de trabajo para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables.

En este contexto, el 15 de noviembre de 2017 Gas Natural Fenosa formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros, con vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. El precio de emisión de los nuevos bonos fue de un 99,77% de su valor nominal.

> En 2017 se emitieron bonos verdes por un valor de 800 millones de Euros

La emisión se realizó dentro del programa Euro Medium Term Notes (EMTN) y recibió órdenes de unos 130 inversores institucionales de 19 países.

Los fondos recibidos en esta operación han servido para optimizar la estructura financiera de la compañía, al aumentar el peso del mercado de capitales, diversificar la base de inversores con foco en sostenibilidad, alargar la vida media de la deuda y mejorar el perfil de vencimientos. Todo ello permitió aumentar la ya amplia liquidez de la compañía.

Además, para cubrir sus necesidades de financiación de manera alineada con sus avances en sostenibilidad, Gas Natural Fenosa firmó con ING Wholesale Banking un crédito sostenible por un importe total de 330 millones de euros a cuatro años con posibilidad de uno adicional, en el cual el coste está parcialmente indexado al comportamiento ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía, según la valoración otorgada por la agencia de rating Sustainalytics, entidad independiente que emite un informe y calificación al respecto. De acuerdo con ésta, la puntuación de la compañía es alta, situándose entre las 20 mejores utilities de todo el mundo. La firma del crédito con estas condiciones es una prueba del compromiso con la mejora progresiva que la compañía ha recogido en su Plan de Sostenibilidad.

## 5.4 Inversión Sostenible

Desde el año 2012 Gas Natural Fenosa se reúne con inversores que tienen en cuenta criterios ESG (Environmental, Social and Governance Criteria). El 2017 no fue la excepción y participó en la conferencia organizada por JP Morgan en París en la que se mantuvieron reuniones con Edmon de Rothschild, Nordea, Axa, PGGM y LGT. En Londres, la empresa participó en el primer roadshow específicamente dirigido a inversores ISR con la participación de Morgan Stanley, JP Morgan Asset Management, Schroder Investment Management y Janus Henderson Investors.

Además, con el apoyo de Nasdaq, se realizó un perfil de inversores ISR que permite identificar aquellos que pueden ser de mayor o menor interés a la hora de organizar futuros roadshows. Este análisis se complementa dos veces al año con la posición accionarial de los principales inversores ISR que proporciona el Shareholder Analysis de Nasdaq.

> Gas Natural Fenosa tiene a la sostenibilidad al centro de su negocio. Es por esto que busca atraer inversores que comparten los valores de la sostenibilidad y que quieren crear valor a partir de operaciones éticas, transparentes, respetuosas con el medioambiente y hacia sus grupos de interés.

6

COMPROMISO  
CON EL MEDIO  
AMBIENTE

### Temas materiales

(Contenido 103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Residuos	Se refiere a la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos que genera la operación.	Externa
Eficiencia energética	Se refiere a la gestión responsable de la energía que requiere la operación de la empresa.	Externa
Biodiversidad	Se refiere a las acciones impulsadas por la compañía en torno a la protección y cuidado de la biodiversidad.	Externa
Cambio climático	Se refiere a las acciones que contribuyen a detener el cambio climático.	Externa
Biocombustibles y conservación del medioambiente	Se refiere a las acciones para la generación de biocombustibles y la conservación del medioambiente.	Externa

### Nuestro Compromiso

(Contenido 103-2)

En conciencia de los efectos que sus actividades tienen en el entorno donde se desarrollan, la compañía ha diseñado estrategias para a la protección del medioambiente y el uso eficiente de los recursos naturales. CGE actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otras responsabilidades ambientales que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía. Nuestro compromiso se manifiesta en los siguientes objetivos:

- > Contribuir al desarrollo sostenible mediante la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.
- > Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, y la aplicación de nuevas tecnologías.
- > Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- > Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- > Promover el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.
- > Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua, el empleo de las mejores técnicas disponibles y el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

### Hitos de Gestión 2017

- > Inicio del Plan de Gestión de Aves.
- > Instalación de contenedores de reciclaje de pilas en el 80% de las instalaciones, totalizando 18 contenedores instalados.
- > Metrogas obtuvo el Sello de Eficiencia Energética 2017, categoría Bronze por el proyecto de recambio de luminarias en la sucursal Regidor.
- > Habilitación de siete bodegas de residuos peligrosos nuevas en el Negocio Eléctrico.

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

### 6.1 Gestión ambiental

(103-3, 307-1, CGE 6)

Para CGE, un servicio de excelencia implica operar con solidez técnica, económica y en cumplimiento de los más altos estándares para la prevención y mitigación de impactos al medioambiente, los que dan cumplimiento tanto a lo que exige la ley, como a los compromisos voluntarios que CGE y Gas Natural Fenosa han adoptado.

Actualmente, CGE se encuentra implementando la Estrategia de Medioambiente 2016-2020 que está basada en cuatro ejes principales y cuatro transversales, los cuales establecen metas y objetivos claros en la gestión medioambiental de la compañía.



Al interior de la empresa existen dos comités que tienen por objetivo impulsar el traspaso de directrices y desarrollo de temas ambientales y de calidad. Así, los comités GOMA (Grupo Operativo de Medio Ambiente) y GOAC (Grupo Operativo del Aseguramiento de Calidad) monitorean mensualmente los indicadores de desempeño en relación a las metas establecidas y sesionan bimensualmente para revisar tópicos de calidad y homologación de sistemas, aplicaciones y seguimientos de procedimientos y las agendas de los proyectos que ingresan a tramitación ambiental.

Junto con lo anterior, los comités entregan directrices a todas las operaciones, asesoría en temas legales ambientales y cuentan con una estructura eficiente que permite anticipar riesgos y homologar información de manera transversal y con un manejo global.

De manera complementaria, para asegurar el alineamiento de todos los colaboradores en materia de gestión ambiental, en 2017 un total de 373 personas fueron capacitadas en estas materias. Durante las capacitaciones se impartió contenido sobre gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, toxicidad, almacenamiento, etiquetado y transporte.

### Monitoreo permanente

Dada la extensión de las operaciones de CGE en Chile, es necesario actuar con un alto nivel de coordinación, estandarización y monitoreo de procedimientos para poder dar cumplimiento a los objetivos corporativos. Cada acción desarrollada es monitoreada con el fin de detectar de manera temprana posibles desviaciones y corregir su curso.

Esta gestión se encuentra respaldada por una serie de instrumentos de medición, auditorías y verificaciones en las distintas zonas del país, las que están ceñidas a normas y procedimientos transversales socializados periódicamente a través de capacitaciones e informes. Para facilitar el monitoreo, CGE cuenta con una herramienta online llamada Enablon, que permite cargar información de indicadores y obtener datos técnicos de manera remota e inmediata.

> En 2017 únicamente se registró una sanción en materia de gestión ambiental, debido a la declaración errónea de un grupo electrógeno, lo cual resultó en una multa de 1 UTM al ser fiscalizado.

### Protocolo de Acción ante Emergencias Ambientales en Metrogas

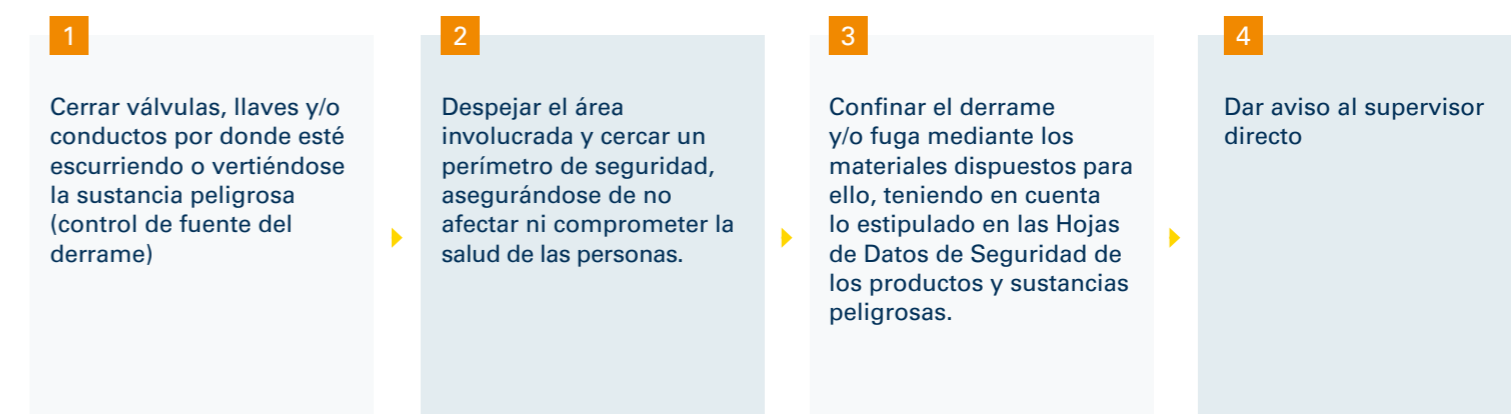
(G4-0G13, 103-3)

Una emergencia ambiental está definida como un incidente o accidente, que tiene su origen en factores naturales, antropogénicos o una combinación de ambos, y que amenaza con provocar graves daños al medioambiente, como también a la vida de las personas e inmuebles.

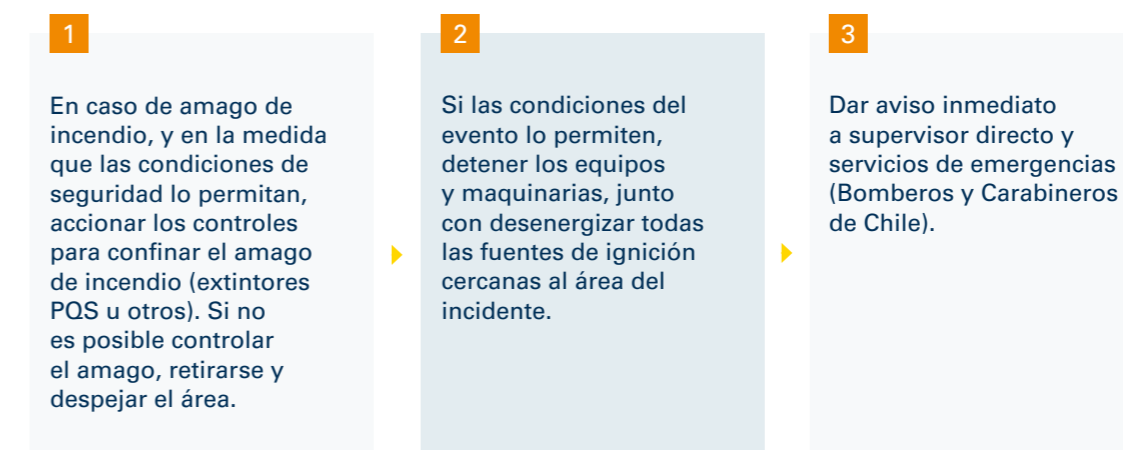
Son consideradas como emergencias ambientales los vertidos o derrames de sustancias peligrosas y residuos peligrosos -independiente del volumen o cantidad-, incendios o explosiones y fugas de CH4 superiores a una tonelada (25 toneladas de CO2 equivalente).

Durante el año 2017 Metrogas se registró un evento con daño a propiedad privada y residentes afectados.

Los vertidos y derrames son emergencias que puede provocar contaminación en suelos y/o aguas ¿Qué hacer ante ellas?



Los incendios son situaciones de emergencia graves que pueden resultar en la contaminación de suelos, aguas y atmósfera, y que pueden alterar los paisajes y la biodiversidad. ¿Qué hacemos ante ellos?



### ¿Quiénes son los responsables y cuáles son sus responsabilidades?



#### Personal Presente

- > Dar aviso inmediato al supervisor directo. Ajustarse a las medidas de actuación indicadas.



#### HSEQ-Medioambiente

- > Entregar las directrices de actuación en caso de emergencia ambiental. Verificar que las medidas de actuación se cumplan.



#### Supervisor

- > Dar aviso a áreas de emergencias respectivas (Medioambiente-HSEQ y Encargado de Comunicación Externa). Evaluar situación de emergencia.



#### Encargado de Comunicación externa

- > Coordinar con servicios de emergencia las medidas de actuación y entregar comunicados oficiales a autoridad y medios de comunicación.



Situación de emergencia	Aspectos ambientales asociados	Secuencia de actuación	Responsabilidades
Vertidos o Derrames	Contaminación de suelos. Contaminación de aguas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cerrar válvulas, llaves y/o conductos por donde esté escurriendo o vertiéndose la sustancia peligrosa (control de fuente del derrame).</li> <li>2. Despejar el área involucrada y cercar un perímetro de seguridad, asegurándose de no afectar ni comprometer la salud de las personas.</li> <li>3. Confinar el derrame y/o fuga mediante los materiales dispuestos para ello, teniendo en cuenta lo estipulado en las Hojas de Datos de Seguridad de los productos y sustancias peligrosas.</li> <li>4. Dar aviso al supervisor directo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal presente: Dar aviso inmediato al supervisor directo. Ajustarse a las medidas de actuación indicadas.</li> <li>2. HSEQ- Medio Ambiente: Entregar las directrices de actuación en caso de emergencia ambiental. Verificar que las medidas de actuación se cumplan.</li> <li>3. Supervisor: Dar aviso a áreas de emergencias respectivas (Medio Ambiente-HSEQ y Encargado de Comunicación Externa). Evaluar situación de emergencia.</li> <li>4. Encargado Comunicación Externa: Coordinar con servicios de emergencia las medidas de actuación y entregar comunicados oficiales a autoridad y medios de comunicación.</li> </ol>
Incendio	Contaminación de suelos. Contaminación de aguas. Contaminación atmosférica. Alteración de paisajes y biodiversidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de amago de incendio y en la medida que las condiciones de seguridad lo permitan, accionar los controles para confinar el amago de incendio (extintores PQS u otros). Si no es posible controlar el amago, retirarse y despejar el área.</li> <li>2. Si las condiciones del evento lo permiten, detener los equipos y maquinarias, junto con desenergizar todas las fuentes de ignición cercanas al área del incidente.</li> <li>3. Dar aviso inmediato a supervisor directo y servicios de emergencias (Bomberos y Carabineros de Chile).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal presente: Dar aviso inmediato al supervisor directo. Ajustarse a las medidas de actuación indicadas.</li> <li>2. HSEQ- Medio Ambiente: Entregar las directrices de actuación en caso de emergencia ambiental. Verificar que las medidas de actuación se cumplan.</li> <li>3. Supervisor: Dar aviso a áreas de emergencias respetivas (Medio Ambiente-HSEQ y Encargado de Comunicación Externa) Evaluar situación de emergencia</li> <li>4. Encargado Comunicación Externa: Coordinar con servicios de emergencia las medidas de actuación y entregar comunicados oficiales a autoridad y medios de comunicación.</li> </ol>

## 6.2 Insumos para la operación

(301-1, 303-1, 103-3)

Las labores administrativas del Negocio Eléctrico requirieron materias como papel, además de detergente, pinturas y solventes, entre otros que se describen a continuación. En cuanto al Negocio Gas, uno de los principales insumos correspondió a odorizante, una materia prima utilizada para dar olor al gas natural. También se utilizó nitrógeno para la inertización de redes y depósitos, pruebas de presión y resistencia. El resto de los insumos corresponde a materias auxiliares, utilizadas para labores de mantenimiento.

### Materiales utilizados

Material	Renovable / No renovable	Negocio Eléctrico 2017	Negocio Gas 2017
		Ton	Ton
Aceite aislante	No renovable	0,55	
Pinturas y solventes	No renovable	0,334	0,341
Detergente	No renovable	0,3285	
Papel	Renovable	30,93	8,233
Tóner y cartuchos de tinta	No renovable	0,107	0,218
Desinfectantes	No renovable	0,71	
Odorizante	No renovable		14,689
Nitrógeno	No renovable		2,315
Aceite lubricante	No renovable		0,049

### Enfoque para el uso responsable del agua en GNF

En Gas Natural Fenosa promovemos el uso y consumo eficiente y responsable del agua para ofrecer un suministro energético sostenible y respetuoso con el medioambiente. Nuestra responsabilidad con el agua supera las obligaciones legales. Establecemos nuevos requisitos ambientales voluntarios y nos comprometemos con la conservación del entorno y la protección ambiental, promoviendo el uso responsable de este recurso por parte de nuestros grupos de interés.

En el caso de Chile, la gestión ambiental de CGE protege el uso del agua a través de la implementación de medidas que permiten la reducción de su utilización. El uso de este recurso en el Negocio Eléctrico ascendió a 50.172m<sup>3</sup> durante 2017; en el caso del Negocio Gas, se captaron 87.534m<sup>3</sup> en el mismo período.

	Unidad de medida	Negocio Eléctrico 2017	Negocio Gas 2017
Captación total de agua	m <sup>3</sup> /año	50.172	87.534

## 6.3 Manejo de Residuos

### Gestión de los Residuos Generados

(Contenido 306-2)

Junto con dar cumplimiento a lo exigido por la normativa ambiental, la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos de CGE ha logrado avances sustantivos en el control, supervisión y autorización de sustancias en bodegas y patios de almacenamiento, a través de un sistema de monitoreo permanente a las instalaciones de almacenaje.

La información de la gestión está disponible en línea mediante la plataforma RETC (Registro de Emisiones y Transferencias Contaminantes) del Ministerio del Medio Ambiente, la que permite revisar toda la información relativa al manejo ambiental.

> Durante 2017 se habilitaron siete bodegas de residuos peligrosos nuevas y, adicionalmente, se están construyendo otras tres. Al cierre de este periodo, CGE contó con 49 bodegas de almacenaje.

En el Negocio Eléctrico, el total de residuos en 2017 fue de 1.305,91367 toneladas, de los cuales el 92% correspondió a residuos no peligrosos, mientras que el restante 7,6% estuvo compuesto de residuos peligrosos, cuyo destino final fue un vertedero de seguridad, operación a cargo de una empresa externa con autorización sanitaria para transporte y disposición final de residuos de este tipo.

En el Negocio Gas, se contabilizó un total equivalente a 328,87 toneladas de residuos, de los cuales un 95% corresponde a residuos no peligrosos y 4,8% a peligrosos.

Negocio	Material o residuo	Peligroso / No peligroso	Unidad de medida	Peso o volúmen y método de tratamiento			
				2016	Método de tratamiento	2017	Método de tratamiento
Eléctrico	Chatarra	No peligroso	ton	829,633	No reportado	34,78853	Disposición Final
	Envases vacíos	No peligroso	ton	0,363		0,385	Disposición Final
	Madera	No peligroso	ton	5,097		97	Disposición Final
	Papel y cartón	No peligroso	ton	82,944		3,429943	Disposición Final
	Plástico	No peligroso	ton	137,567		173,85	Disposición Final
	Tóner cartucho o CD	No peligroso	ton	285,809		0,534	Disposición Final
	Escombros	No peligroso	ton	2,641.011		834,14	Disposición Final
	Neumáticos	No peligroso	ton	0,754		0	Disposición Final
	Pilas alcalinas	No peligroso	ton	284,037		14,81	Disposición Final
	Porcelanas, vidrios y cerámicas	No peligroso	ton	203,045		0,018	Disposición Final
	Residuos urbanos	No peligroso	ton	12,19		8,5874	Disposición Final
	Residuos asimilables a urbanos	No peligroso	ton	257,014		0	Disposición Final
	Residuos vegetales	No peligroso	ton	1,073.53		39,6	Disposición Final
	Otros RNP / RI (1)	No peligroso	ton	1,896		0	Disposición Final
	Otros RNP / RI (2)	No peligroso	ton	13,355		0	Disposición Final
	Otros RNP / RI (3)	No peligroso	ton	13,419		0	Disposición Final
	<b>TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS NEGOCIO ELÉCTRICO (ton)</b>					<b>5,841.66</b>	<b>1207,142873</b>
	Absorbentes, aislantes y materiales filtración	Peligroso	ton	0,681	0,262	Disposición Final	
	Aceite usado	Peligroso	ton	34,143	66,325	Disposición Final	

Eléctrico	Envases vacíos contaminados	Peligroso	ton	0,682	No reportado	0,1188	Disposición Final
	Pilas, baterías y acumuladores	Peligroso	ton	7,424		0,234	Disposición Final
	Pinturas y barnices	Peligroso	ton	0,091		0,104	Disposición Final
	Residuos de laboratorio	Peligroso	ton	0,2		0,506	Disposición Final
	Residuos eléctricos y electrónicos	Peligroso	ton	188,164		20,266	Disposición Final
	Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	Peligroso	ton	314,057		6,563	Disposición Final
	Tierras contaminadas con hidrocarburos	Peligroso	ton	3,487		1,749	Disposición Final
	Tubos fluorescentes	Peligroso	ton	1,039		0,377	Disposición Final
	Otros RNP / RI (1)	Peligroso	ton	165,125		2,236	Disposición Final
	Otros RNP / RI (2)	Peligroso	ton	0,87		0,03	Disposición Final
	<b>TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS NEGOCIO ELÉCTRICO (ton)</b>					<b>715,96</b>	<b>98,7708</b>
Gas	Escombros	No peligroso	ton	167,59	Vertedero	114,75	Disposición Final (Vertedero)
	Residuos domiciliarios	No peligroso	ton	112,32	Vertedero	126,04	Disposición Final (Vertedero)
	Neumáticos	No peligroso	ton	1,652	Disposición final	0	
	Chatarra	No peligroso	ton	69,136	Recuperación	64,35	Reciclaje
	Papel y cartón	No peligroso	ton	5,748	Reciclaje y vertedero	3,629	Reciclaje
	Aceite cocina usado	No peligroso	ton	0,21	Recuperación energética	0,29	Recuperación energética (Reciclaje)
<b>TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS NEGOCIO GAS (ton)</b>				<b>356,446</b>	<b>309,059</b>		



Negocio	Material o residuo	Peligroso / No peligroso	Unidad de medida	Peso o volúmen y método de tratamiento			
				2016	Método de tratamiento	2017	Método de tratamiento
Gas	Residuos eléctricos y electrónicos	Peligroso	ton	6,058	Reciclaje	8,895	Reciclaje
	Tóner y cartuchos	Peligroso	ton	0,25	Reciclaje y disposición final	0,568	Reciclaje y disposición final (Relleno de Seguridad)
	Aceite de HC usado	Peligroso	ton	2,254	Disposición final	1,404	Disposición Final (Relleno de seguridad)
	Envases vacíos contaminados	Peligroso	ton	0,05	Disposición final	0,012	Disposición Final (Relleno de seguridad)
	Hidrocarburos más agua	Peligroso	ton	0,23	Disposición final	0	
	Baterías	Peligroso	ton	1,205	Disposición final	0,952	Disposición Final (Relleno de seguridad)
	Pilas alcalinas	Peligroso	ton	0,12	Disposición final	1,849	Disposición Final (Relleno de seguridad)
	Ropa contaminada con HC	Peligroso	ton	0,36	Disposición final	1,659	Disposición Final (Relleno de seguridad)
	Tierras contaminadas con hidrocarburos	Peligroso	ton	0,21	Disposición final	0	
	Tubos fluorescentes	Peligroso	ton	0,63	Disposición final	0,472	Disposición Final (Relleno de seguridad)
	Filtros THT	Peligroso	ton	0,25	Disposición final	0	
<b>TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS NEGOCIO GAS (ton)</b>				<b>9,519.10</b>		<b>15,811</b>	

### > CONTENEDORES DE RECICLAJE

(CGE 7)

Como una iniciativa de conservación del medioambiente, se realizó la instalación de contenedores de reciclaje de pilas en el 80% de las instalaciones, totalizando 18 contenedores instalados. Durante 2018 se implementarán contenedores de reciclaje de plástico, papel, cartón y otros.

### Transporte de residuos

(306-4)

Tanto camiones propios como empresas proveedoras especializadas participan en el transporte de residuos hacia depósitos autorizados nacionales e internacionales. En el Negocio Eléctrico se transportaron 98,7708 toneladas de residuos peligrosos.

	2016	2017
Total Residuos Peligrosos Transportados Negocio Eléctrico (ton)	30,293	98,7708



Por su parte, el transporte de residuos peligrosos en el Negocio Gas tuvo dos destinos: disposición final y, en el caso de los residuos eléctricos y electrónicos, centros autorizados para la recuperación de piezas. En total, correspondió a 15,81 toneladas en 2017.

Tipo de residuo	Destino del residuo	Unidad de medida	Peso o volumen	
			2016	2017
Pilas alcalinas	Disposición final	ton	0,12	1,85
Tóner y cartuchos	Disposición final/Reciclaje	ton	0,25	0,57
Aceite de HC usado	Disposición final	ton	2,25	1,40
Envases contaminados con HC	Disposición final	ton	0,05	0,01
Hidrocarburos más agua	Disposición final	ton	0,23	0
Baterías	Disposición final	ton	1,20	0,95
Residuos eléctricos y electrónicos	Reciclaje	ton	6,06	8,90
Ropa contaminada con HC	Disposición final	ton	0,36	1,66
Tierra contaminada con HC	Disposición final	ton	0,21	0,00
Tubos fluorescentes	Disposición final	ton	0,63	0,47
Filtros THT	Disposición final	ton	0,25	0,00
<b>TOTAL RESIDUOS TRANSPORTADOS NEGOCIO GAS (ton)</b>			<b>11,61</b>	<b>15,81</b>

## 6.4 Eficiencia energética

(302-1, 103-3)

Anualmente la compañía realiza acciones para reducir el consumo de energía y con ello contribuir a la reducción de emisiones de CO<sup>2</sup> a la atmósfera. Durante 2017 se instalaron luminarias LED en todos los edificios corporativos del Negocio Eléctrico, lo que favorece a la eficiencia energética al reducir el consumo de electricidad.

El dato de energía en el Negocio Gas es tomado por el consumo eléctrico en cada instalación. En el consumo directo de energía se adjunta también el consumo de la flota vehicular, de gas natural en proceso, de gas natural por pérdidas en la red de distribución, de diésel en procesos y de propano también en procesos, además de la electricidad llevada de kWh a GJ.

## Consumo energético

	2016	2017
Consumo directo de energía en el Negocio Eléctrico (kWh)*	5,412,005	5,066,453
Consumo directo de energía en el Negocio Gas (GJ)	252,506.87	261,220.87

\*El cálculo del consumo directo de energía se hace en base al consumo de kWh de cada edificio de oficinas

### > SELLO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA METROGAS

(302-4)

El Ministerio de Energía y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética reconocieron el uso eficiente y responsable de la energía en Metrogas, otorgándole el Sello de Eficiencia Energética 2017, categoría Bronze, por el proyecto de recambio de luminarias en la sucursal Regidor. Esto permitió un ahorro en el consumo electricidad de 37 mil 133 kWh (kilowatts hora), entre los meses de marzo y octubre.

### > INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DIRIGIDAS A CLIENTES

Eficiencia energética es la reducción del consumo de energía eléctrica y de combustibles que utilizamos, pero conservando la calidad y acceso a los bienes y servicios. En otras palabras, es usar la energía dándole el uso necesario, pero disminuyendo o evitando pérdidas.

Metrogas busca crear una cultura de eficiencia energética entre sus clientes, ofreciéndoles alternativas y consejos para facilitar este proceso. Para ello, la empresa cuenta con un equipo de especialistas que brindan asesoría en las iniciativas de eficiencia energética que sus clientes deseen emprender ya sea en sus negocios o en las Centrales Térmicas de sus edificios.

## 6.5 Manejo de la Biodiversidad

(304-2, 103-3)

Debido a la naturaleza del negocio de distribución de energía, los mayores impactos al medioambiente se concentran en la fase de construcción de proyectos. Sin embargo, y gracias a la gestión ambiental de CGE, en 2017 los proyectos en construcción no tuvieron impactos significativos en la biodiversidad, tal como se señala en las Declaraciones de Impacto Ambiental ingresadas por la empresa y aprobadas por la autoridad ambiental.

En preparación a futuros proyectos, CGE consideró en su programa de trabajo 2017 el desarrollo de un plan para el tratamiento de las aves silvestres y áreas protegidas que pueden verse afectadas en el curso de un proyecto. Así, se trabajó en el levantamiento de los requerimientos para la implementación del programa de protección de avifauna, el cual permitirá el manejo responsable de las aves silvestres y áreas protegidas que podrían verse afectadas en el curso de un proyecto. El programa comenzará en 2018 y en el mediano plazo se incorporará mayor tecnología para identificar aves y flora local, de manera de asegurar su correcto tratamiento previo o durante la operación.



## 6.6 Gestión para el Cambio Climático

(305-1, 305-2, 103-3)

Chile, junto a 194 países, firmó el “Acuerdo de París” o COP 21, pacto en donde las naciones firmantes se comprometieron a desarrollar actividades que logren reducir a menos de 2° el aumento de la temperatura global del planeta.

En este contexto, la industria energética tiene mucho por aportar, ya que a nivel mundial la producción y el uso de la energía son responsables de la emisión de las dos terceras partes de gases de efecto invernadero. Las compañías de energía son actores centrales en los compromisos internacionales adquiridos en cada país y deben avanzar hacia un modelo energético que respalde el crecimiento de la economía mundial, la seguridad energética y el acceso universal a una energía moderna, al tiempo que demuestre significativas reducciones de emisiones de gases a la atmósfera.

### Emisiones

Durante 2017 las emisiones directas producidas por otros procesos de combustión (CO<sup>2</sup> y SF<sub>6</sub>) en el Negocio Eléctrico correspondieron a 443,802 Ton CO<sup>2</sup>e.

En el caso del Negocio Gas las emisiones totales directas de CO<sup>2</sup> equivalente corresponden a 89,038 (CO<sup>2</sup>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O).

Negocio	Unidad de medida	Fuente de emisión	Emisiones directas 2017	Tipo de gases incluidos en el cálculo
Eléctrico	Ton CO <sup>2</sup> e	Otros procesos de combustión	443,802	CO <sup>2</sup> , SF <sub>6</sub>
Gas	Ton CO <sup>2</sup> e	Emisiones totales directas de CO <sup>2</sup> equivalente	89,038	CO <sup>2</sup> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O

En cuanto a las emisiones indirectas del GEI al generar energía (Alcance 2), el Negocio Eléctrico produjo 372,842 Ton CO<sup>2</sup>e durante 2017. El Negocio Gas, emitió 1,452 Ton CO<sup>2</sup>e provenientes del consumo de electricidad en las instalaciones.

Negocio	Fuente de emisión	Unidad de medida	Emisiones indirectas 2017
Eléctrico	Generación de electricidad	Ton CO <sup>2</sup> e	372,842
Gas	Consumo de electricidad en las instalaciones	Ton CO <sup>2</sup> e	1,452



### > PRODUCCIÓN DE GAS NATURAL A PARTIR DE BIOMETANO

El biogás es una energía renovable no convencional que Metrogas ya está utilizando para producir gas de ciudad. Su producción se realiza en base al biogás de la planta de tratamiento de aguas servidas de La Farfana, comuna de Maipú, y es la primera iniciativa de este tipo en América Latina.

Este proyecto es un aporte concreto a la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Santiago y, globalmente, al aprovechamiento del biogás en reemplazo de otros combustibles fósiles.

La planta tiene una capacidad potencial de aprovechamiento de biogás de unos 24.000.000 de m<sup>3</sup> al año, lo que permitirá cubrir las necesidades de la demanda de unos 32.000 hogares que utilizan gas de ciudad en Santiago. Esta nueva planta entró en funcionamiento a fines de octubre y cuenta con una red de 13,5 km. de ductos para transportar el biogás desde La Farfana hasta la planta de regasificación de Metrogas, la cual se encuentra en la comuna de Estación Central.

Así, este proyecto sitúa a Metrogas a la vanguardia tecnológica en relación con el aprovechamiento de energías renovables, diversificando también sus actuales fuentes de abastecimiento de gas.

### Lineamientos internacionales

Frente a la urgencia de abordar los desafíos del cambio climático, Gas Natural Fenosa ha desarrollado lineamientos para todos los países en que opera, en función de los cuales CGE apuesta por el uso de energías bajas en carbono, con un papel predominante del gas natural, la promoción del ahorro, la eficiencia energética y las energías renovables. Estos son los vectores que permitirán a la compañía asegurar la compatibilidad entre el suministro de energía a la sociedad y la mitigación del cambio climático.

#### > PLAN DE ACCIÓN DE CGE EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO

(103-3)

- Mantener estrategias y políticas en materia energética coherentes con la seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad ambiental.
- Establecer objetivos cuantificados de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y establecer medidas concretas que contribuyan a alcanzar compromiso de reducción de emisiones globales, equitativas y sostenibles.
- Nivelar el balance de la gestión social, ambiental y económica para contribuir a una economía baja en carbono.
- Optimizar y fomentar el ahorro y la eficiencia energética en las instalaciones y en los clientes, como la contribución más eficaz en la lucha contra el calentamiento global.
- Ser activos en los mercados de carbono y apoyar su globalización para que las tendencias en producción y consumo de energía sean sostenibles.
- Guiar las actuaciones de la compañía para concientizar al conjunto de la sociedad en la solución global del cambio climático.
- Impulsar la ejecución de proyectos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a escala global, especialmente en países en vías de desarrollo.

7

COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS



## Temas materiales

(Contenido 103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Desarrollo profesional y movilidad interna	Se refiere a las actividades orientadas para incentivar el desarrollo profesional y la movilidad interna de nuestros colaboradores.	Interna
Capacitación	Se refiere a la formación y mejora continua en diversos ámbitos de nuestros colaboradores.	Interna
Relaciones Laborales	Se refiere a la gestión sindical dentro de nuestra organización.	Interna

## Nuestro Compromiso

(Contenido 103-2)

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

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

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

## Hitos de Gestión 2017

- > Un total de 160 cargos disponibles del Negocio Eléctrico y 130 cargos del Negocio Gas fueron ocupados por concurso interno.
- > La participación de los sindicatos en temas clave para la organización fue muy activa durante 2017, aportando a la creación de programas y promoviendo el trabajo colaborativo junto a la empresa.
- > En CGE el salario mínimo pagado es equivalente a un 244% respecto del salario mínimo nacional y al comparar el salario inicial en los distintos estamentos no existen diferencias entre hombres y mujeres.

# COMPROMISO CON LAS PERSONAS

## 7.1 Perfil de los colaboradores

(102-8, 401-1, 405-1)

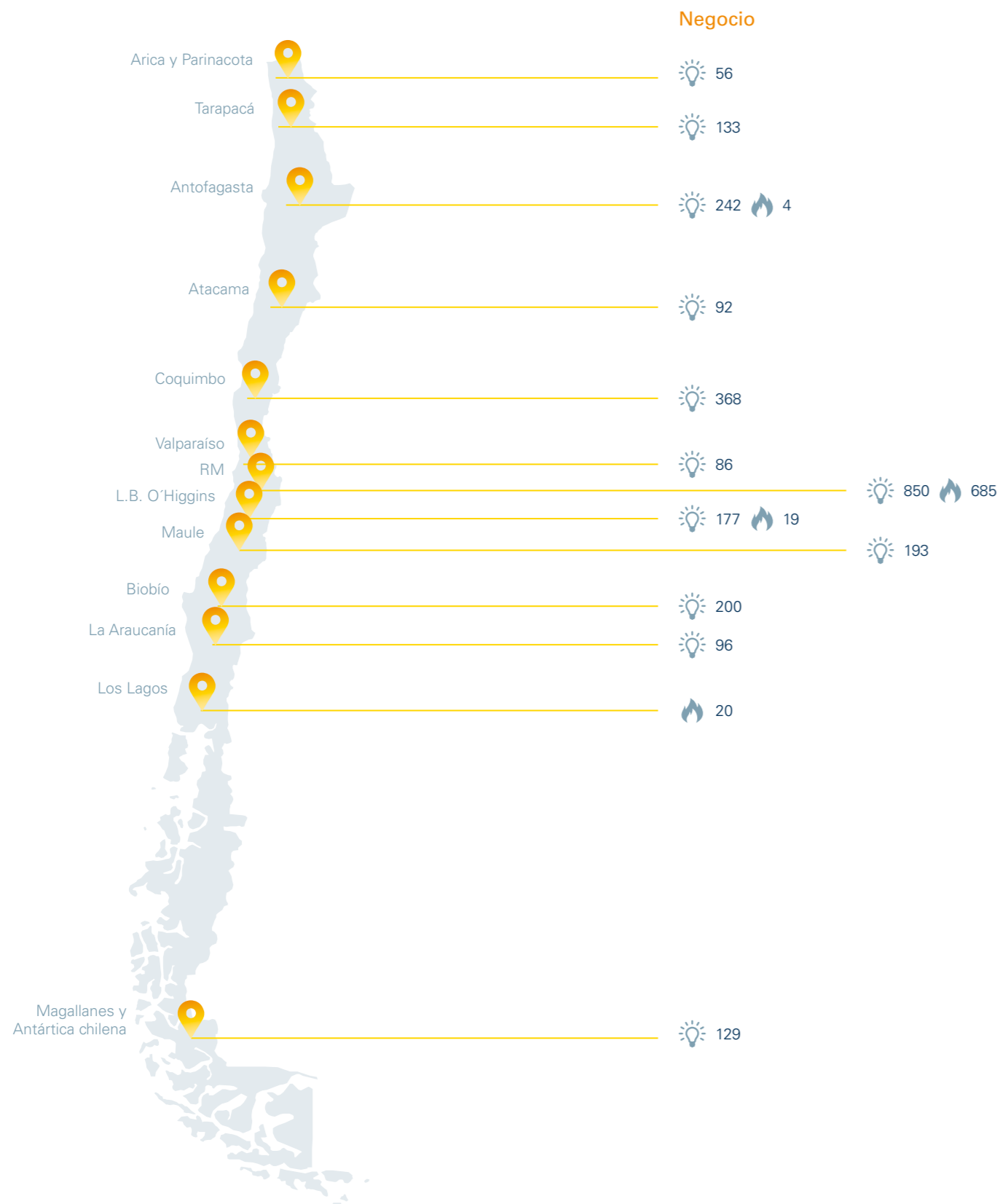
CGE promueve el buen clima organizacional y desarrollo de los colaboradores, ya que su esfuerzo es clave en lograr la excelencia operacional y seguridad laboral. Así, a lo largo de todo Chile, la empresa trabaja en la promoción de un entorno que permita que los trabajadores estén a gusto, con espacios de trabajo cómodos, beneficios apropiados, oportunidades para el avance de sus carreras y donde exista respeto por el equilibrio entre la vida laboral y personal.

- > Durante el periodo reportado, CGE estuvo compuesta por un total de 3.350 trabajadores, de los cuales el 78% corresponde al Negocio Eléctrico y el 22% al Negocio Gas.

Dotación de trabajadores según unidad de negocio	2015		2016		2017	
Negocio Eléctrico	2.405	77%	3.272	82%	2.622	78%
Negocio Gas	700	23%	740	18%	728	22%
<b>Total</b>	<b>3.105</b>	<b>100%</b>	<b>4.012</b>	<b>100%</b>	<b>3.350</b>	<b>100%</b>



Nuestros colaboradores se encuentran presentes a lo largo de Chile, brindando un servicio de excelencia a 13 regiones del país.



### Rotación

La estrategia de la gestión de recursos humanos de CGE busca la atracción y retención de talentos, pues es en su conocimiento y habilidades en donde reside una importante parte del know-how de la empresa. Para reducir la rotación de personal, la compañía busca entregar un clima laboral y condiciones contractuales óptimas para que los colaboradores puedan dar lo mejor de sí.

En 2017 la compañía recibió a 186 nuevos colaboradores en el Negocio Eléctrico y a 70 en el Negocio Gas, mientras que la tasa de rotación anual se mantuvo en un 14% y en un 12,5%, respectivamente.

Número total y porcentaje de trabajadores que dejaron su empleo durante 2017.		Negocio Eléctrico		Negocio Gas	
		Nº	%	Nº	%
Sexo	Hombre	313	11,9%	42	5,8%
	Mujer	55	2,1%	35	4,8%
Edades	Menor de 30	57	2,2%	18	2,5%
	Entre 30 y 50	245	9,3%	42	5,8%
	Más de 50	66	2,5%	17	2,3%
<b>Total</b>		<b>368</b>	<b>14%</b>	<b>91</b>	<b>12,5%</b>

	Negocio Eléctrico	Negocio Gas
Personas nuevas que ingresaron a la organización en 2017	186	70

### Diversidad en los equipos de trabajo

Históricamente, la participación laboral femenina ha sido baja en las industrias del gas y electricidad. Año a año se realizan esfuerzos para incrementar su participación, logrando reducir la brecha sin cerrarla del todo.

Durante 2017, la planta femenina representó el 24% del total de colaboradores de CGE y el 30% del total de colaboradores de Metrogas.

	Negocio Eléctrico		Negocio a gas	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	1990	76%	508	70%
Mujeres	632	24%	220	30%

En cuanto a su participación en los diferentes estamentos de la compañía, durante 2017 tanto en el Negocio Eléctrico como en el Negocio Gas, la mayor cantidad de mujeres se desempeñó en cargos operativos (46% y 51%, respectivamente) y como técnicos especializados (42% y 31%, respectivamente). En lo que respecta a cargos directivos, las mujeres representan el 20,3% en el Negocio Eléctrico y el 23% en el Negocio Gas.

	Negocio Eléctrico				Negocio Gas			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Equipo directivo	51	3%	13	2%	20	4%	6	3%
Mandos intermedios	336	17%	64	10%	86	18%	30	14%
Puestos operativos	979	49%	290	46%	211	45%	107	51%
Técnicos especializados	624	31%	265	42%	150	32%	65	31%
<b>Total</b>	<b>1990</b>	<b>100%</b>	<b>632</b>	<b>100%</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

### Participación de Extranjeros

En cuanto a la inclusión de extranjeros en la dotación de la compañía, durante 2017 estos conformaron el 0,8% del total de los colaboradores en el Negocio Eléctrico y el 0,7% en el Negocio Gas, en donde se incorporaron principalmente en los equipos de Técnicos Especializados

	Negocio Eléctrico		Negocio a Gas	
	Nº	%	Nº	%
Equipo directivo	1	5%	1	20
Mandos intermedios	3	14%	1	20
Puestos operativos	7	32%	1	20
Técnicos especializados	11	50%	2	40
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



### Diversidad etaria

La industria energética es un negocio de largo plazo, en donde los años de experiencia son tan valorados como la capacidad para innovar y adaptarse a nuevos contextos tecnológicos y regulatorios.

En el Negocio Eléctrico un 23% de la dotación corresponde a colaboradores mayores de 50 años, mientras que en el Negocio Gas, estos representan el 20%.

Grupo de edad / estamento	Negocio Eléctrico		Negocio a Gas	
	Más de 50			
	Nº	%	Nº	%
Equipo directivo	26	4%	3	2%
Mandos intermedios	82	13%	23	16%
Puestos operativos	360	59%	88	61%
Técnicos especializados	140	23%	31	21%
<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>100%</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>



## 7.2 Gestión del Clima Laboral

(CGE 8, 103-3)

Un clima laboral en donde prima el respeto, la transparencia y el bienestar, ofrece condiciones favorables para el desarrollo profesional de los colaboradores. Es por esto que CGE y Metrogas gestionan activamente el ambiente en el que se desenvuelven los equipos de trabajo, con el fin de mantener un nivel de satisfacción que estimule el rendimiento y la capacidad de innovar de los colaboradores.

CGE mide anualmente el clima laboral a través de una encuesta que evalúa diversas dimensiones que caracterizan un buen clima laboral. Éste proceso estuvo a cargo de la consultora internacional Willis Towers Watson, responsable de la aplicación de la encuesta en todas las filiales de Gas Natural Fenosa a nivel mundial, y el área de Cultura y Talento de la Dirección de Personas, Prevención y Security de CGE Chile.

En total se evaluaron 11 dimensiones a través de 61 preguntas, cuyos resultados permitieron conocer aquellos aspectos del ambiente laboral que son de importancia para los colaboradores, identificando los que son valorados y aquellos que deben ser mejorados.

> La encuesta de Clima Laboral en CGE y Metrogas anualmente analiza ámbitos como: Compromiso Sostenible, Organización, La Dirección, Mi Jefe, Transversalidad, Comunicación, Desarrollo Profesional y Formación, Compensación y Beneficios, Imagen/Mercado, Responsabilidad Corporativa y Condiciones Laborales.



La Encuesta fue aplicada a aproximadamente 4.050 colaboradores de CGE del Negocio Eléctrico, áreas corporativas y Negocio Gas, en modalidad online y papel, asegurando y resguardando la confidencialidad de los datos entregados. El nivel de participación de la encuesta en Chile fue de un 88%, mientras que la tasa de respuesta a nivel de grupo Gas Natural Fenosa fue del 87%. En Chile destacan con resultados favorables las áreas Compromiso Sostenible, Organización y Transversalidad, con 84%, 80% y 75%, respectivamente.

El análisis de los resultados de la encuesta permitirá desarrollar e implementar planes de acción que apunten a disminuir brechas y potenciar características de la gestión y organización, buscando promover el compromiso, la satisfacción y el desempeño de nuestros trabajadores al interior de la organización.

Tanto los resultados de la encuesta como los planes de acción asociados son informados a todos los colaboradores a través de diversas estrategias de comunicación, considerando reuniones presenciales y medios de comunicación corporativos.

En el caso de Metrogas, el puntaje de Compromiso Sostenible fue de 83%, lo que está 2 puntos por sobre la Norma Global de Energía y Servicios Públicos (NGESP). Las tres dimensiones mejor evaluadas fueron Organización, Responsabilidad Corporativa e Imagen/Mercado. Sin embargo, se detectó una disminución en el puntaje global con respecto a 2017, por lo que se implementarán planes transversales en toda la organización para abordar las dimensiones más débiles a nivel compañía y planes locales en cada unidad acorde a la realidad de cada una de ellas, con lo que se espera mejorar los resultados.

### Equidad salarial

(202-1, 405-2)

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

Bajo este modelo, en CGE el sueldo mínimo pagado en ambas unidades de negocio se paga en el estamento correspondiente al personal operativo y asciende al 244% del salario mínimo nacional, es decir 2,4 veces mayor.

	Salario mínimo CGE	Salario mínimo Chile
Negocio Eléctrico	\$659.357	\$270.000
Negocio Gas	\$651.160	\$270.000

En CGE la equidad salarial según sexo está asegurada. En la empresa no existen diferencias entre hombres y mujeres al ingresar a la organización, pues la política "a igual cargo, igual salario" aplica a ambos negocios de la empresa.

Negocio Eléctrico	Salario inicial mujeres	Salario inicial hombres	Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres
Equipo directivo	\$4.988.837	\$4.988.837	100%
Mandos intermedios	\$2.610.838	\$2.610.838	100%
Puestos operativos	\$901.018	\$901.018	100%
Técnicos especializados	\$1.490.145	\$1.490.145	100%

Negocio Gas	Salario inicial mujeres	Salario inicial hombres	Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres
Equipo directivo	\$8.995.264	\$8.995.264	100%
Mandos intermedios	\$1.381.651	\$1.381.651	100%
Puestos operativos	\$543.163	\$543.163	100%
Técnicos especializados	\$736.439	\$736.439	100%

> En CGE el salario mínimo pagado es equivalente a un **244%** respecto del salario mínimo nacional. Al comparar el salario inicial en los distintos estamentos **no existen diferencias** entre hombres y mujeres.

## Plan de Beneficios Laborales y Conciliación Laboral

(401-2, 401-3)

Otro aspecto importante dentro del clima laboral es la percepción de bienestar, la cual se refuerza a través del plan de beneficios laborales que busca complementar la retribución que cada colaborador recibe y brindar las facilidades para un espacio de trabajo conciliador con temas familiares.

Así, los trabajadores contratados a tiempo completo, tanto del Negocio Eléctrico como del Negocio Gas, tienen derecho a una variada oferta de beneficios que buscan, por un lado, retribuir el esfuerzo y compromiso que día a día realizan en sus lugares de trabajo y, por otro, contribuir a la satisfacción, conciliación y buen clima laboral en la empresa.

Beneficio	Descripción	Nº de colaboradores beneficiados	Porcentaje respecto del total de la planilla de colaboradores
Negocio Gas			
Día libre cumpleaños	Los trabajadores pueden optar por tomar un día libre por su cumpleaños, pudiendo ser el mismo día, el anterior o el siguiente. En caso de ser fin de semana puede optar por viernes o lunes. Para personal de turno reciben una gift card en compensación del día libre.	675	100%
Permiso día del cumpleaños del hijo	La empresa autoriza a los trabajadores a anticipar su salida del trabajo a las 15:00 horas, con el objetivo de acompañar a sus hijos, de hasta 18 años de edad, en el día de cumpleaños. Para los trabajadores que están bajo sistema de turno, no aplica este permiso y para aquellos con jornada parcial, este beneficio consiste en el retiro con dos horas de anticipación a la hora de salida.	359	53%
Banco de horas	La empresa otorga a cada trabajador un máximo de 30 horas de permisos por año calendario, las cuales son solicitadas de acuerdo al procedimiento definido para tal efecto. Estas horas solo pueden ser utilizadas para los siguientes conceptos: permisos para asistir al médico o dentista, reuniones, presentaciones, graduaciones y otros actos de colegio, trámites administrativos y bancarios. Estas horas no son acumulables de un año para otro y se pueden solicitar considerando un mínimo de una hora y un máximo de cinco horas por día para los trabajadores con jornada completa y con un mínimo de una hora y un máximo de tres horas diarias para los trabajadores con jornada parcial.	675	100%
Salida anticipada	Las vísperas de los días de Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo, la empresa da autorización a los trabajadores para salir del trabajo a las 13:30 horas, manteniendo los turnos de producción, emergencias y atención de público.	550	100%

Beneficio	Descripción	N° de colaboradores beneficiados	Porcentaje respecto del total de la planilla de colaboradores
Negocio Gas			
Postnatal padres	Para los padres, la empresa otorga 5 días adicionales a los legales.	20	3%
Beneficios flexibles	El propósito es ofrecer una gama de alternativas para que los colaboradores puedan elegir conforme a sus necesidades y gustos. Así, cada año la empresa otorga 15.000 puntos para el uso de tiempo libre y canje de productos.	675	100%
Seguro complementario de salud y dental	La empresa contrata anualmente un seguro complementario de salud y dental para todos los trabajadores.	675	100%
Bonificación escolar	La empresa paga a cada trabajador una bonificación escolar por los hijos que tuvieren la calidad de cargas familiares, a contar de los dos años de edad y hasta los 24 años. Los valores dependen del nivel escolar de los estudiantes.	382	57%
Bono nacimiento	La empresa paga a cada trabajador, con ocasión del nacimiento de un hijo, un bono equivalente a 5UF. Tienen derecho a percibirlo aquellos con contrato vigente al día del nacimiento.	33	5%
Bono matrimonio	La empresa paga a cada trabajador, con ocasión de matrimonio civil o Acuerdo de Unión Civil, un bono equivalente a 5UF. Este bono se paga solo en el primer matrimonio y/o Acuerdo de Unión Civil.	9	1%
Ayuda por enfermedad	La empresa paga la remuneración correspondiente a los tres primeros días de enfermedad, debidamente certificados por licencia médica, en aquellos casos en que no se tenga derecho a subsidio por enfermedad por ese periodo. Para los trabajadores con renta variable, el pago de esta ayuda se calcula incluyendo el promedio de la renta variable de los tres últimos meses anteriores a la licencia médica. Con todo, para el caso de licencias médicas de duración igual o inferior a tres días, la empresa paga la remuneración de aquellos solo para las tres primeras licencias en un año calendario.	269	40%
<b>Negocio Eléctrico</b>			
3 días adicionales de vacaciones	Además de los 15 días legales de vacaciones se anticipa tres días de los progresivos.	2151	82%
Horario flexible	Existen dos tipos de horarios en oficina central, donde las personas pueden optar por entrar media hora más temprano y así salir también media hora antes.	600	23%
Programa beneficios flexibles	Programa de beneficios flexibles en dinero, para seleccionar libremente este monto ya sea en vacaciones, aguinaldo de Navidad o de Fiestas Patrias.	434	17%

Tarde libre cumpleaños	Los trabajadores pueden optar por tomar la tarde libre por el día de su cumpleaños o hacer uso de esta tarde durante la semana del mismo.	2622	100%
Plan de pensiones	Existe un beneficio de plan de pensiones para los ejecutivos y mandos intermedios.	150	6%
Tarjeta de alimentación	Se entrega una tarjeta de alimentación, la que se carga mensualmente según el número de días hábiles del mes.	425	16%
Beneficio licencias médicas	Mientras el trabajador esté acogido a licencias médicas la empresa paga el 100% de las remuneraciones como si no estuviese acogido a ellas, con un tope anual de 30 días (con excepción de accidentes de trabajo y licencias pre y post natal). La extensión de este beneficio se puede otorgar por aprobación de la empresa, a solicitud fundada del trabajador.	434	17%
Seguro complementario de salud y dental	Se entrega el beneficio de seguro complementario de salud, dental y catastrófico sin copago para los ejecutivos y con copago para el resto de la organización (lo anterior incluye cargas legales).	2330	89%

## Reincorporación luego del postnatal

El beneficio del período de pre y post natalidad es parte de la legislación chilena. Registrar cuántas de las colaboradoras deciden volver a la compañía al término de su postnatal permite medir la efectividad de las iniciativas para conciliación laboral y personal de la compañía.

Durante 2017, 16 de 40 mujeres del Negocio Eléctrico que hicieron uso de su pre y post natal regresaron a la organización. En el caso del Negocio Gas, 12 de 16 mujeres volvieron a la empresa. En el caso de los hombres, la totalidad de trabajadores con derecho a postnatal hizo uso de este beneficio y regresó a sus funciones en ambas unidades de negocio.

Negocio Eléctrico	Trabajadores que tomaron pre y post natal		Trabajadores que regresaron de su post natal		Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y regresaron a la organización		Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y no regresaron a la organización	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Mujeres	61	40	45	16	58	16	16	24
Hombres	0	34	0	34	0	34	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>74</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>24</b>

Negocio Eléctrico	Trabajadores que tomaron pre y post natal		Trabajadores que regresaron de su post natal		Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y regresaron a la organización		Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y no regresaron a la organización	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Mujeres	20	16	3	12	19	12	1	4
Hombres	13	9	0	9	13	9	1	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>4</b>



## 7.3 Gestión para el Desarrollo Profesional

### Capacitación

(103-3, 404-1, 404-2)

El desarrollo de programas de capacitación para los trabajadores es un pilar fundamental de la gestión de personas en CGE, ya que permite desarrollar, compartir y fortalecer el know-how de la empresa.

En el Negocio Eléctrico, durante 2017 se realizaron un total de 53.006 horas de capacitación, en donde el 75% de fueron a hombres y el 25% a mujeres, lo cual es coherente con la distribución por sexo de la dotación.

#### Horas de capacitación de trabajadores según estamento

Estamento	Total de horas de capacitación		Porcentaje de horas de capacitación respecto al total de horas trabajadas
	Negocio Eléctrico	Negocio Eléctrico	
Equipo directivo	2.427		5%
Mandos intermedios	18.224		34%
Puestos operativos	14.914		28%
Técnicos especializados	17.441		33%
<b>Total</b>	<b>53.006</b>		<b>100%</b>

#### Total de horas de formación por género

	Negocio Eléctrico	
	Nº	%
Hombres	39.610	75%
Mujeres	13.396	25%

## Programas de Capacitación

La formación de nuestros colaboradores es clave para la consecución de los objetivos de la empresa, por lo que en 2017 las capacitaciones abordaron tanto aspectos técnico-profesionales, como otros que apalancaron temas estratégicos para compañía, vinculados a los ámbitos de seguridad y salud, gestión y liderazgo.

### Ámbito de Seguridad y Salud

#### Programa Compromiso con la Seguridad y Salud

Dada la naturaleza del negocio, la seguridad y la salud laboral son un eje permanente de trabajo. En consecuencia, el Programa Compromiso con la Seguridad y Salud busca un cambio cultural al interior de la empresa para reducir significativamente los índices de accidentabilidad.

### Ámbito de Gestión

#### Formación Sistema Integrado de Gestión

Consiste en talleres de formación orientados a los líderes de procesos, con el objetivo de implementar en todas las áreas de la compañía los estándares definidos en el Sistema Integrado de Gestión de GNF, en base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

### Ámbito de Liderazgo

#### Savia 2.0

Este programa entrega herramientas de desarrollo a los líderes de equipos, con el fin de aumentar sus capacidades guiando grupos de trabajo. La instancia también facilita la generación de redes de apoyo y contacto en la empresa, para contribuir al cumplimiento de los distintos objetivos de las áreas. La actividad está certificada por IESE y en 2017 participaron ocho grupos que debieron trabajar de manera presencial y online.

#### Programa Feedback

Este programa busca fortalecer la gestión del desempeño al interior de los equipos de trabajo, instaurando la retroalimentación como una práctica permanente y transversal dentro de la organización. Las actividades del programa se iniciaron en 2016 y continuaron en 2017, orientadas a los mandos intermedios de CGE.

#### Programa Corporativo de Liderazgo

Este programa está orientado a entregar habilidades de liderazgo a los ejecutivos de la compañía.

#### Diplomado en Liderazgo y Gestión en Mercados Energéticos

El diplomado está dirigido a colaboradores con alto desempeño en la compañía y busca desarrollar las habilidades de liderazgo y gestión, alineándolos con su visión estratégica y desafiándolos con un proyecto aplicado que les exija trabajar en equipo para solucionar problemáticas contingentes.

Ámbito	Programa de formación	Nº de beneficiarios	% de beneficiarios respecto del total
Seguridad y Salud	Programa Compromiso con la Seguridad y Salud	2211	84%
Gestión	Formación Sistema Integrado de Gestión	381	14%
Liderazgo	Savia 2.0	267	10%
	Programa Feedback	147	6%
	Programa Corporativo de Liderazgo	55	2%
	Diplomado en Liderazgo y Gestión en Mercados Energéticos	30	1%

### Movilidad interna

(CGE 9)

Junto con un salario competitivo, beneficios y un clima laboral estimulante, la estrategia para la atracción y retención de talento se complementa con la entrega de oportunidades para la movilidad interna.

En CGE la política de contratación privilegia a los candidatos internos. Así, cada vez que se requiere cubrir un cargo o se crea uno nuevo, se agotan todas las posibilidades dentro de la organización antes de buscar fuera de la empresa. Con ello se busca que los colaboradores que cumplan los requisitos puedan asumir nuevos desafíos y desarrollar nuevas habilidades que contribuyan tanto a la satisfacción profesional personal, como al alcance de los objetivos de la empresa.

En el año 2017, un total de 160 cargos disponibles del Negocio Eléctrico y 130 cargos del Negocio Gas fueron ocupados por concurso interno. Además, se realizaron 112 ascensos en CGE y 93 en Metrogas.

	Negocio Eléctrico	Negocio Gas
Número de ascensos	112	93
Número de cargos disponibles en la empresa que fueron ocupados por trabajadores de la organización	160	130

### Evaluación de desempeño

(404-3)

Para contribuir con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, la evaluación de desempeño examina el trabajo realizado por cada colaborador de manera individual, en el contexto de la descripción de su cargo, los objetivos individuales de desempeño y la contribución realizada al equipo de trabajo en donde desarrolla sus funciones.

La evaluación se aplica anualmente a los segmentos Equipo directivo, Mandos intermedios y Técnicos especializados (profesionales). Además, anualmente uno de estos colectivos pasa por un proceso de Evaluación 360°, el cual se repite nuevamente al tercer año. El año 2016 fue el Equipo Directivo, 2017 Mandos Intermedios y 2018 los Técnicos Especializados, para en 2019 comenzar un nuevo ciclo con el Equipo Directivo.

Estamento	Negocio Eléctrico		Total
	Femenino	Masculino	
Equipo directivo	10	67	<b>77</b>
Mandos intermedios	54	209	<b>263</b>
Técnicos especializados	292	693	<b>985</b>
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>969</b>	<b>1325</b>

> Durante 2017 en el Negocio Eléctrico fueron evaluados 1.325 colaboradores.



## 7.4 Relaciones laborales

(102-41, 103-3, 403-4, CGE 10)

CGE establece relaciones de respeto y transparencia con todos los colaboradores y observa en la gestión de relaciones laborales con sindicatos una oportunidad para seguir mejorando el clima y las condiciones laborales de los trabajadores.

> Al cierre del periodo reportado, el 78% de los colaboradores del Negocio Eléctrico pertenece a un sindicato, mientras que esta cifra alcanza un 87% en Metrogas.

Sector	% de colaboradores sindicalizados	N° de colaboradores sindicalizados	Dotación total
Negocio Eléctrico	77,7%	1.778	<b>2.288</b>
Negocio Gas	86,60%	584	<b>674</b>

Durante 2017 continuaron vigentes los comités con participación sindical creados en 2016. La cooperación de los sindicatos en temas clave para la organización fue muy activa durante el año informado, aportando a la creación de programas y promoviendo el trabajo colaborativo junto a la empresa.

En el caso del Negocio Gas, durante 2018 se implementarán las mesas de trabajo de acuerdo al modelo utilizado en CGE. En cada comité mencionado a continuación participan 28 sindicatos del Negocio Eléctrico:

Nombre del comité	Objetivo del comité	Mesas de trabajo que resultan del comité o logros de la instancia
Comité de Resultados	Presentación trimestral del avance de resultados financieros por empresa y proyectos relevantes en los 5 ejes de trabajo.	1. Funcionamiento de la Empresa 2. Estados Financieros 3. Proyectos Relevantes en 5 ejes de trabajo
Comité Seguridad, Salud y Medioambiente	Presentación de temas y proyectos transversales relacionados con el ámbito de Salud, Seguridad y Medioambiente.	1. Indicadores de Seguridad y Prevención 2. Programas corporativos de salud y certificaciones 3. Proyectos relevantes en Medioambiente 4. Levantamiento de temas relevantes en Prevención de Riesgos
Comité Calidad de Suministro y Servicio	Presentación de temas y proyectos transversales relacionados con el ámbito de Calidad de Suministro y Servicio	1. Indicadores de Servicios y calidad de atención de clientes 2. Programas corporativos de CeX (Experiencia a Clientes) 3. Proyectos relevantes Calidad de Suministro 4. Indicadores Calidad de Suministro (Ej. SAIDI - SAIFI)
Comité de Personas, Organización y Cultura	Presentación de temas y proyectos transversales en los ámbitos de Personas, Organización y Cultura.	1. Programas corporativos de Personas, Organización y Cultura 2. Proyectos relevantes en estas materias 3. Levantamiento de temas de personas de las zonas

Para ambas unidades de negocio, la salud y seguridad de sus colaboradores es tema un prioritario abordado en las relaciones sindicales y presente en los diversos convenios colectivos vigentes. De esta manera, los trabajadores cuentan con apoyo en caso de enfermedades de alto costo, asesoría jurídica por accidentes, seguros, etc.

Negocio	Número de sindicatos en convenio	Materia de seguridad y salud laboral incorporada en convenio colectivo con sindicatos
Electricidad	19	Aporte plan salud
	7	Aporte colectivo a seguro enfermedades de alto costo
	4	Asesoría jurídica por accidentes
	7	Aporte colectivo para financiamiento del Servicio de Ayuda Económica Médico Asistencial (SAEMA)
	27	Complemento de subsidio por incapacidad laboral
	27	Seguro por muerte accidental o inhabilidad permanente
	20	Aporte al seguro complementario de salud
	27	Actividades de calidad de vida
	27	Ropa de Trabajo y Protección Personal
	12	Aporte seguro de incendio
Gas	2	Seguro por muerte accidental
	1	Aporte Seguro Oncológico Colectivo
	2	Complemento de subsidio por incapacidad laboral
	2	Seguro Colectivo Dental
	2	Aporte seguro complementario de salud y seguro complementario ampliado

8



**COMPROMISO CON LA  
SALUD Y SEGURIDAD  
OPERACIONAL**



## Temas materiales

(Contenido 103-1)

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

## Nuestro Compromiso

(Contenido 103-2)

En CGE nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas, por lo que la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua de seguridad en las operaciones e involucrando tanto a trabajadores propios como también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el fin de evitar y prevenir los accidentes y los daños a la salud.

Este compromiso se concreta en los siguientes objetivos:

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

## Hitos de Gestión 2017

- > En 2017 el 76% de los trabajadores contratistas del Negocio Eléctrico participaron en capacitaciones en materia de salud y seguridad laboral.
- > Cero víctimas mortales entre los colaboradores de ambos negocios durante la operación 2017.
- > Realización de la campaña “Energía Segura” en redes sociales del Negocio Eléctrico para promover el uso responsable de la electricidad.
- > El Negocio Gas realizó una Jornada de Seguridad con la totalidad de sus empresas contratistas para dar a conocer el Programa Compromiso con la Seguridad y Salud.
- > Metrogas realizó el proceso de Certificación Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo la norma internacional OHSAS 18.001.

# COMPROMISO CON LA SALUD Y SEGURIDAD OPERACIONAL

## 8.1 Promoción de la salud y seguridad

CGE planifica y desarrolla sus actividades procurando ambientes de trabajo en donde prima la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. Para la empresa, ninguna actividad debe desarrollarse poniendo en riesgo la vida o la integridad de los colaboradores.

Así, la gestión de la salud y seguridad laboral de la compañía busca generar ambientes de trabajo seguros, en donde el autocuidado es clave para implementar una cultura preventiva, que detecta tempranamente potenciales riesgos y los comunica de manera oportuna. Esto involucra no solo a colaboradores, sino también a contratistas y empresas colaboradoras, extendiéndose también hasta los clientes a través de campañas que fomentan el uso seguro de la energía.

## Foco en Colaboradores

### Capacitaciones en Salud y Seguridad Operacional

#### Negocio Eléctrico

(CGE 11)

El trabajo realizado en 2017 se enfocó en la capacitación del total del personal interno a través del seminario de Liderazgo en Seguridad y Salud, actividad enmarcada en el Programa de Salud y Seguridad de GNF.

Tal como se muestra en la siguiente tabla, en ambos negocios se llevaron a cabo diversas capacitaciones en materia de salud y seguridad laboral, en las cuales participaron 3.668 personas.

Nombre de la capacitación	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de beneficiarios
Talleres Liderazgo en SS Colectivos A3-A5	3	43
Talleres Liderazgo en SS Colectivos A4-A6	81	1628
Protocolos de Salud (Prexor, ISTAS 21, TEMER)	7	105
Plan de Seguridad y Salud Ocupacional	1	13
Plan ODI (Obligación de informar los riesgos asociados a la tarea)	1	1012
Planificación segura de faenas	3	32
Taller de trabajos en LLVV	1	19
Normas Técnicas de Seguridad	11	131
Psicología de la emergencia	1	10
Riesgos de la Radiación UV	1	19
Plan de emergencia	3	43
Investigación de accidentes	1	13
Primeros Auxilios	1	66
Uso de Extintores	4	50
Uso y Manejo del GN y GNL	9	484

### Negocio Gas

En el Negocio Gas se realizaron capacitaciones relacionadas a Prevención de Riesgos Laborales, las cuales se vinculan con la Ley de Subcontratación, Planes de Evacuación e Información de Riesgos y Medidas Preventivas; formación en el sistema de gestión Metroprev; entre otras, especificadas a continuación.

Nombre de la capacitación	Cantidad de capacitaciones	Cantidad de beneficiarios
Capacitación Metroprev	7	25
Capacitación ODI (Obligación de Informar)	6	35
Compromiso con la Seguridad y Salud	41	464
Prevención de Riesgos Laborales	6	69

### Accidentabilidad

(403-2)

### Negocio Eléctrico

En el año 2017 considerando tanto a trabajadores propios como a contratistas, no se registraron víctimas mortales en el Negocio Eléctrico. En cuanto a los días perdidos, estos totalizaron 878 durante el período de este informe.

En este tiempo, cinco trabajadores hombres registraron un total de cinco lesiones. En la operación EMELAT (Región de Atacama) hubo un esguince en el pie, una quemadura eléctrica leve y una herida cortante en el muslo, mientras que en la operación CONA-FE (Región de Coquimbo) hubo una amputación de mano izquierda y una contusión leve a nivel lumbar y torácico. Cada operación seguirá trabajando en el desarrollo de una fuerte cultura del autocuidado y en la realización de mejoras en el ambiente operacional de manera de reducir los accidentes a su mínima expresión.



## Negocio Gas

Durante 2017 en Metrogas se registraron tres accidentes con lesiones y un total de 72 días perdidos. Se destaca además que la tasa de enfermedades profesionales es 0, al igual que el número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

### Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

Negocio Gas	Tipos de lesión	Tasa de accidentabilidad con lesiones	Tasa de enfermedades profesionales	Días perdidos	Absentismo	Víctimas mortales
Metrogas	1 contusión costilla 2 Esguince pie	0,43	0	72		0
Sexo	Mujeres	2	0,43	59	7316	0
	Hombres	1	0,21	13	6030	0

## Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

(403-1)

Los trabajadores pueden participar directamente en la gestión de la seguridad y salud laboral a través de las reuniones periódicas realizadas en las diversas operaciones.

Así mismo, todos los colaboradores están representados en los 41 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad organizados a lo largo de las operaciones en el país. La organización de estos comités es parte del cumplimiento con el requisito normativo de la norma OHSAS 18.001 y lo establecido en la Ley 16.744 y el Decreto Supremo N°40 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

Comités	2016				2017			
	N° de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité	N° de participantes colaboradores	N° de participantes directivos	N° de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité	N° de participantes colaboradores	N° de participantes directivos
EMELARI	54	100%	3	3	61	100%	3	3
ELIQSA	141	100%	6	6	149	100%	6	6
ELECDA	198	100%	9	9	215	100%	9	9
CGE	1766	100%	78	78	1706	100%	78	78
EDELMAG	129	100%	3	3	143	100%	3	3
METROGAS	674	100%	6	6	758	100%	9	6

## Foco en Clientes y Comunidad

Dada la relevancia que la disponibilidad de la energía tiene en la vida de las personas, la compañía trabaja constantemente en el fortalecimiento del estándar del servicio eléctrico en el país. CGE se ha comprometido con la entrega de un producto seguro y la promoción del uso responsable y seguro de la electricidad entre sus clientes.

En 2017, a través de las redes sociales, se realizó la campaña "Energía segura", la cual ofrece información sobre las diversas actividades de CGE y consejos a sus clientes sobre cómo hacer uso seguro de la energía.





El Negocio Gas se ha comprometido con mantener operaciones seguras y continuas que resulten en un servicio de excelencia. Para lograrlo se realizan capacitaciones sobre el origen, uso y gestión integral de riesgo del gas natural a las instituciones que interactúan como primera respuesta en caso de emergencias.

Durante el 2017 se terminó el ciclo de capacitaciones a los 22 cuerpos de Bomberos de la Región Metropolitana comenzado en 2016, consistente en charlas a las que asistieron cerca de 1.500 voluntarios de todas las comunas.

Así mismo, y en concordancia con el plan de expansión de la compañía, en las ciudades de Osorno y Puerto Montt se capacitó a cerca de 200 personas representantes de organizaciones como Alerta Temprana de la ONEMI, Bomberos, Carabineros, PDI, Ejército, municipalidades, Gendarmería, entre otros.

Junto a ello, se realizaron ocho capacitaciones a funcionarios de diversos municipios de la Región Metropolitana en materia de control de emergencias que involucren gas natural.

### Acciones de seguridad para los clientes

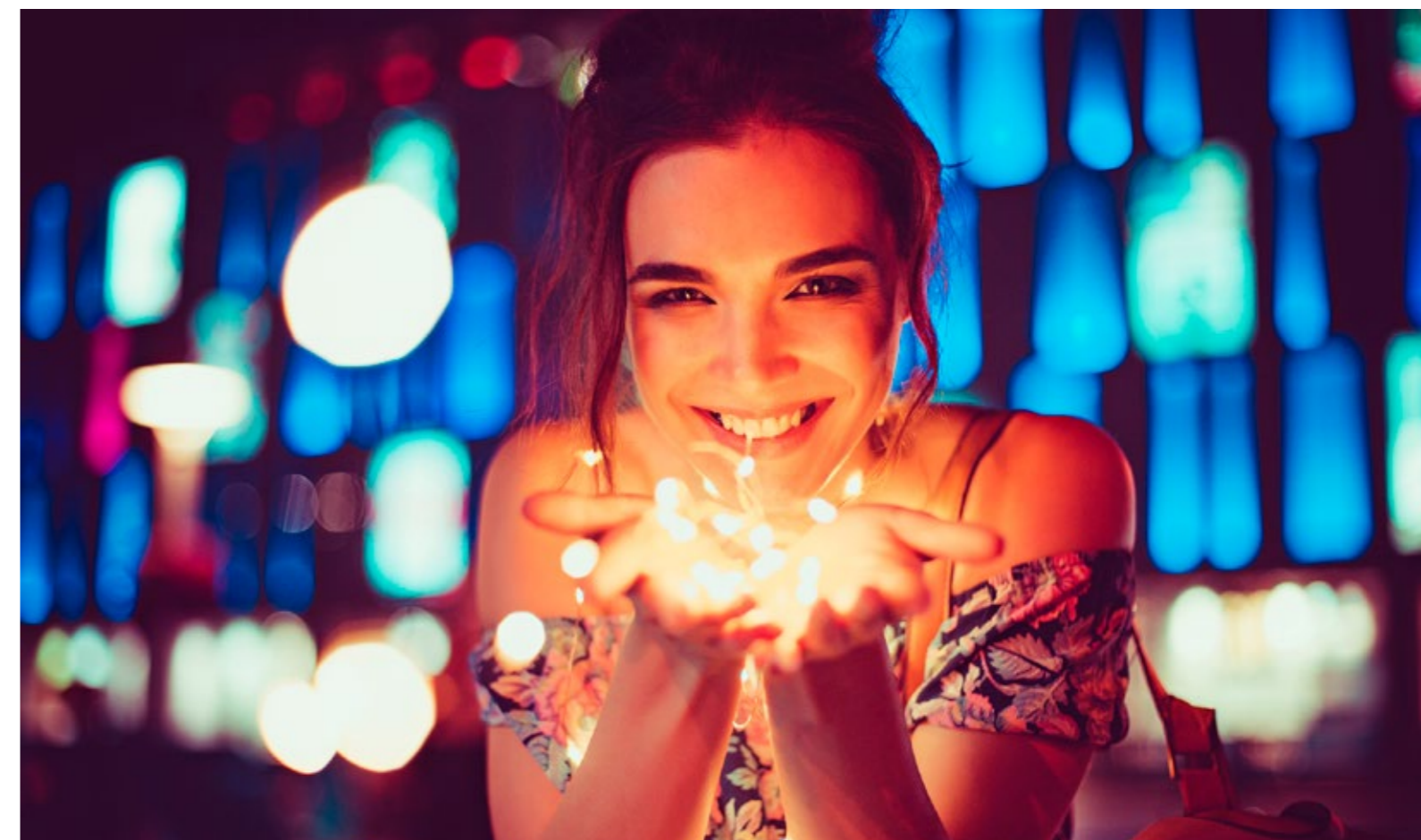
CGE promueve la seguridad en sus operaciones y en el servicio prestado. Es por esto que tanto la transmisión y distribución de energía eléctrica, como la distribución de gas natural, han desarrollado medidas que permitan minimizar los potenciales riesgos para las personas y el medioambiente.

#### En el Negocio Eléctrico

- > Se desarrolló un **protocolo de seguridad con interrupción del suministro de energía**, que ante la falla de una red activa un mecanismo de corte automático de electricidad en la zona afectada, previniendo situaciones de riesgo. La ubicación exacta de las fallas es detectada de manera remota en los centros de operaciones, iniciándose las labores para su pronta reposición.
- > **Canal telefónico de emergencia** mediante el cual la comunidad puede alertar sobre eventos de peligro o riesgos.

#### En el Negocio Gas

- > El **Sistema de Gestión Integrado de Redes (SGIR)** contiene un conjunto de medidas preventivas que aplican transversalmente a actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de las redes de distribución. Este sistema incluye monitoreo remoto de datos en tiempo real.
- > El **Servicio de Emergencia Domiciliaria** está disponible las 24 horas durante todos los días del año para dar solución a problemas urgentes, como fugas o falta de suministro de gas.
- > El servicio **FONORED** entrega información especializada sobre la existencia y ubicación referencial de toda la red de gas y tuberías de manera gratuita. Su principal objetivo es informar a personas o empresas que realicen trabajos en el subsuelo de la ciudad para prevenir eventuales daños o accidentes en las redes subterráneas y, con ello, posibles fugas de gas que ponen en riesgo el suministro y la seguridad de la comunidad.



9

**CADENA DE  
SUMINISTRO  
RESPONSABLE**

## Temas materiales

(Contenido 103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Evaluación de proveedores y contratistas	Se refiere a las acciones que la empresa lleva a cabo para la evaluación de los proveedores y contratistas.	Externa
Salud y seguridad de contratistas	Se refiere a las iniciativas en torno a la salud y seguridad de contratistas.	Externa
Prácticas de adquisición responsables	Se refiere a las acciones que buscan mejorar continuamente las prácticas de adquisición de la empresa.	Externa

## Nuestro Compromiso

(Contenido 103-2)

Las empresas proveedoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de CGE. Con ellos, la compañía se compromete a generar y gestionar relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo.

Este compromiso se concreta en los siguientes objetivos:

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

## Hitos de Gestión 2017

- > 7.595 trabajadores subcontratados en el Negocio Eléctrico durante 2017.
- > Se realizaron 77 actividades de capacitación a proveedores de pequeñas y medianas empresas.
- > El foco 2017 se centró en el acompañamiento a contratistas locales para que puedan pasar el proceso de calificación obligatorio para poder ser proveedores del Negocio Eléctrico.

# CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

## 9.1 Perfil de los Proveedores

(G4-EU17, 102-9)

Total de trabajadores subcontratados		
	2016	2017
Negocio Eléctrico	7.020	7.595
Negocio Gas		2.034

Los proveedores y empresas colaboradoras son actores esenciales para agregar valor al servicio prestado a los clientes de CGE, los que realizan labores a lo largo de la cadena de valor, desde la etapa de construcción de infraestructura hasta la fase de operación y mantenimiento.

Dado el rol que juegan en la excelencia del servicio entregado por CGE, es crucial que las empresas proveedoras operen bajo los mismos estándares y prácticas de eficiencia, seguridad y excelencia. Para esto, la compañía selecciona a aquellos actores con los que pueda establecer relaciones comerciales de largo plazo, basadas en la confianza, transparencia y compromiso con entregar el mejor servicio.

En el correcto funcionamiento de las redes y calidad de servicio de CGE, los 7.595 trabajadores subcontratados por diversas empresas juegan también un importante rol, quienes en su mayoría se desempeñan como electricistas de líneas de alta, mediana y baja tensión, electricistas de líneas energizadas, electricistas de lavado de aislación, operadores de motosierras, grúas e hidroelevadores e inspectores pedestres de líneas de alta tensión.

Los proveedores de servicios en el Negocio Eléctrico intervienen fundamentalmente en las siguientes tareas:

- > Desarrollo y mantención de redes, tanto de gas como de electricidad.
- > Operación y mantención de plantas de energía.
- > Servicios de gestión comercial.

La relevancia del trabajo de los contratistas y subcontratistas se ve reflejado en los 44.119 días a tiempo completo que fueron trabajados por ellos en actividades de construcción, operación y de mantenimiento. Su apoyo permanente en estas labores permite a CGE operar de manera continua.

	Actividades de construcción	Actividades de Operación	Actividades de mantenimiento
Estimado del equivalente en días a tiempo completo trabajados por contratistas y subcontratistas	15.944	8.429	19.746

\*Cálculo realizado sobre la base de 197 proveedores que prestaron servicios el año 2017 dentro del perímetro de homologación.

## 9.2 Evaluación de Proveedores

(103-3, 414-1, CGE 12, 308-1)

Durante el año 2017 se inició la calificación de proveedores a través de la plataforma de Bravo Solutions, hito que ha sido llamado “proceso de homologación”. Este es un importante desafío, ya que requiere de adaptaciones entre diversas áreas de CGE y las empresas proveedoras, quienes ahora deberán proporcionar información respecto de una serie de materias legales, ambientales, de seguridad y salud, éticas, entre otras. Este proceso dará inicio durante 2018 en Metrogas.

Proveedores adjudicados por compras en 2017	323
Proveedores sujetos a homologación	143

De acuerdo a este proceso de homologación, a contar de abril de 2017 uno de los requisitos para que un proveedor sea parte de nuestra empresa es ser calificados como “aptos” según los niveles de riesgos de los servicios que preste. Para lograrlo, deberá pasar por un proceso de calificación a través de las plataformas Bravo Solutions y Achilles, previa a la invitación a participar en procesos de licitación, que consiste en las siguientes tres etapas:

### 1. Calificación inicial de los proveedores

Esta calificación consiste en un cuestionario autoevaluativo dirigido a todos los prestadores de servicios, el cual aborda temas legales, administrativos, laborales, de accidentabilidad y ambientales. Este paso permite evaluar la aptitud de la empresa para ser parte de la cadena de suministro de la compañía. Posteriormente se analiza la calidad de materiales y del suministro, el manejo ambiental y temas de seguridad y salud laboral. A la fecha ya se han registrado 246 proveedores y 110 han pasado por la calificación.

### 2. Evaluación de proveedores estratégicos

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

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

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

> Durante 2017 un total de 108 proveedores gestionados por compras fueron calificados como “aptos” en CGE.

En el caso del Negocio Gas, 424 proveedores se integraron a la cadena de valor. En 2017, el criterio social de evaluación considerado fue el Modelo de Prevención de Delitos aplicado a 216 proveedores considerados prioritarios. En dicho modelo se establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Los proveedores de Metrogas serán evaluados durante 2018 en materia ambiental y social, en concordancia con la implementación del sistema de evaluación de proveedores de GNF.

## 9.3 Salud y seguridad de contratistas

(G4-EU18, 103-3)

A través del Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud, CGE y sus filiales se han comprometido a desarrollar las actividades e iniciativas necesarias para trabajar bajo un estricto respeto por la salud y seguridad de los trabajadores, lo cual se extiende a contratistas y proveedores.

Los estándares abordados por este plan son los siguientes:

- > Entrega de orientación e información a empresas colaboradoras.
- > Realización de reuniones periódicas de seguridad y salud.
- > Solicitud de requisitos para calificación, selección y evaluación de ofertas en procesos de adjudicación a empresas colaboradoras.
- > Clasificación del riesgo en seguridad y salud de las empresas colaboradoras.
- > Evaluación del desempeño en seguridad y salud de las empresas colaboradoras.
- > Establecimiento de criterios para la ejecución de trabajos de empresas contratistas.
- > Seguimiento de un cuadro de mando de seguridad y salud.
- > Tolerancia cero con las desviaciones.
- > Régimen sancionador aplicable a empresas contratistas.

> CGE pone a disposición de sus proveedores las normas técnicas con el compromiso de la seguridad y la salud en el sitio web: <http://www.cge.cl/proveedores/>

Durante el año 2017 se realizaron 142 reuniones de planes de control con las empresas contratistas del Negocio Eléctrico, junto con la implementación del modelo de competencias para los cargos de actividades de tala, poda y roce.

Por su parte, el Negocio Gas se ha enfocado en el desarrollo y promoción de una cultura de salud y seguridad entre sus proveedores y contratistas, a través de la implementación del Sistema Integral de Seguridad y Salud Ocupacional METROPREV. Este lineamiento requiere que proveedores gestionen un plan de prevención de riesgos que es revisado mensualmente por CGE. Dentro de las capacitaciones otorgadas a empresas contratistas en el periodo 2017 se abordan temáticas como Utilización de Plataformas de Gestión de Seguridad y Salud, Planes de Choque, Planes de Acción, entre otros.

La capacitación, supervisión y traspaso de buenas prácticas a los proveedores son claves para alinear procedimientos técnicos que permitan mantener los estándares de excelencia operacional y seguridad laboral buscados por CGE, por lo mismo en 2017 el 76% de los trabajadores contratistas participaron en capacitaciones en materia de salud y seguridad laboral, lo que equivale a 5.795 trabajadores capacitados; en el caso del Negocio Gas, el 10.1% de los trabajadores contratistas participó en este tipo de capacitaciones.

	Negocio Eléctrico		Negocio Gas
	2016	2017	2017
Porcentaje de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud	77%	76%	10.1%
Total de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud	5.396	5.795	205

> Durante 2017 Metrogas realizó voluntariamente la certificación de la Norma ISO 9001 en calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional.

## 9.4 Prácticas de adquisición responsable

(CGE 13, CGE 14, CGE 15, CGE 16)

### Plazos de pago

En cuanto a las políticas de plazo de pago a proveedores, CGE ha establecido un plazo de 35 días para el pago a las empresas, independientemente de su tamaño. Por su parte, Metrogas paga a todos sus proveedores en un plazo de 30 días desde la recepción conforme del documento tributario (factura, boleta u otros).

### Generación de empleo local

Los requerimientos de servicios de CGE movilizan la economía local a través de la contratación de empresas prestadoras de servicios con base en áreas cercanas a las operaciones de la compañía. En 2017 CGE contrató los servicios de 188 proveedores locales en el Negocio Eléctrico, desde micro hasta grandes empresas. En el Negocio Gas, 1.186 proveedores locales participaron de la cadena de suministro.





	Tamaño de empresa de proveedores de servicios locales	N° de proveedores/contratistas de servicios locales	Porcentaje
Negocio Eléctrico	Micro Empresa (<2.401 UF)	10	5%
	Pequeñas Empresas (2.401-25.000 UF)	70	37%
	Mediana Empresa (25.001-100.000 UF)	52	28%
	Gran Empresa (>100.000 UF)	56	30%
	<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>

	Origen de la empresa proveedora	Número de proveedores	Porcentaje
Negocio Gas	Local (Región Metropolitana)	1.183	88%
	Nacional	1.302	96%
	Internacional	48	4%

### Capacitaciones y actividades de fortalecimiento a las PYMES

Para asegurar una relación a largo plazo es necesario fortalecer e instalar capacidades en las empresas proveedoras, sobre todo en aquellas de menor tamaño. Para lograrlo, CGE capacita de manera permanente en diversas materias a PYMES, destacando los ámbitos de: construcción y mantenimiento de redes, obras a clientes, y poda y tala de árboles.



> En 2017 se realizaron 77 actividades de capacitación a proveedores de pequeñas y medianas empresas. Así mismo, se realizaron actividades de homologación y capacitación dirigidas a esta categoría de proveedores, como parte del impulso a su fortalecimiento, sumando a más de 2.300 personas capacitadas.

	Cantidad	Porcentaje
Capacitación-Inducción Construcción y Mantenimiento de Redes MBT/AT para linieros y Jefes de Faena	34	18%
Capacitación-Inducción Construcción de Obras a Clientes	4	2%
Capacitación-Inducción de Poda y Tala de árboles	39	21%

### Desarrollo de Proveedores 2017

> Capacitación a 44 proveedores de los servicios de Construcción y Mantenimiento de Redes MBT/AT, Atención de emergencias, Corte y reposición de suministros, entre otros, con un total de 770 trabajadores capacitados.

> Capacitación de 23 proveedores de poda y tala de árboles, con un total de 1.505 trabajadores capacitados.

> Capacitación de 10 Proveedores de Construcción de Obras a Clientes con un total de 97 trabajadores capacitados.

> Homologación satisfactoria a 20 proveedores de servicios.

> En conjunto con la Cámara de Comercio Chileno Alemán (CAMCHAL) y la Mutual de Seguridad se generó un modelo de certificación de competencias técnicas para las funciones de: Jefe de Faena, Operador de Motosierra y Operador de Hidroelevador. El desarrollo del modelo consideró realizar el material formativo y de certificación, además de capacitar y certificar a 20 formadores. El lanzamiento se realizó el 17 de enero 2018.

> Un total de 902 capacitaciones dirigidas a contratistas del Negocio Gas en ámbitos diversos como: ventas, registro de medidores, refuerzo certificación SEC, etc.

10

COMPROMISO  
SOCIAL

## Temas materiales

(Contenido 103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Se refiere a las acciones que la empresa lleva a cabo en conjunto con otros organismos para la oportuna respuesta ante emergencias y desastres.	Externa
Involucramiento con comunidades locales	Se refiere a las actividades emprendidas por la empresa que involucran a las comunidades locales.	Externa
Relacionamiento con grupos de interés	Se refiere a las acciones de relacionamiento con los diversos grupos de interés para la compañía.	Externa

## Nuestro Compromiso

(Contenido 103-2)

La Política de Responsabilidad Corporativa de CGE responde al compromiso de la empresa con la generación de valor compartido de las regiones en donde opera, abriendo espacios de diálogo que le permitan conocer las expectativas e intereses de las comunidades de su área de influencia y poder así implicarse en su desarrollo.

Este compromiso se concretiza en cinco lineamientos:

- > Garantizar un diálogo efectivo, promoviendo el involucramiento con las comunidades locales y respetando la cultura, la normativa y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- > Evaluar el impacto social que producen las operaciones de la compañía para prevenir o mitigar potenciales efectos adversos y potenciar los efectos positivos.
- > Desarrollar iniciativas en el marco de la *venture philanthropy* para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en los proyectos energéticos.
- > Promover la educación, riqueza cultural, salud, investigación e inclusión de los colectivos más desfavorecidos, a través de la inversión social.
- > Transferir conocimiento a la sociedad, mediante acuerdos de colaboración con la academia, y transferir buenas prácticas a las empresas colaboradoras y proveedores, mediante un alineamiento estratégico.

## Hitos de Gestión 2017

- > Creación de los cargos "Responsables zonales" para el norte, centro y sur del país, lo que fortalece la vinculación territorial.
- > Intensificación del relacionamiento con grupos de interés y comunidades a raíz de los eventos climatológicos y la gestión de emergencias.
- > Implementación y fortalecimiento del plan de relacionamiento vinculado con el plan de gasificación de Metrogas.
- > Como parte de la gestión del Negocio Eléctrico, 27 campamentos fueron regularizados durante 2017.

# COMPROMISO SOCIAL

## 10.1 Relacionamiento con los grupos de interés

(103-3, 413-1, CGE 17)

CGE reconoce la diversidad de actores sociales y comunidades que existen en su área de influencia. Desde ahí busca generar actividades que hagan sentido a la realidad de los grupos sociales y sus necesidades, con el objetivo de prevenir o mitigar los impactos de las operaciones de la empresa.

A partir de su identificación, CGE impulsa canales de comunicación, planes de trabajo o programas para el involucramiento en comunidades locales, los cuales se mencionan a continuación.

### Relacionamiento con autoridades

Durante 2017, el Negocio Eléctrico sostuvo 926 reuniones con representantes de diversos organismos públicos - como el Ministerio de Energía, Conaf, Onemi, SEC y CNE- y con autoridades -como Intendentes, Gobernadores, Seremis de Energía y Alcaldes-. En total, 259 autoridades fueron visitadas con el objetivo de mantener una comunicación abierta e identificar las maneras en que la empresa puede aportar. De manera complementaria, se enviaron cartas informativas a municipios, dando a conocer el plan de mantenimiento del sistema de redes.

El Negocio Gas ha desarrollado un plan de relacionamiento con diversas autoridades de su área de influencia, abarcando por ejemplo a Intendentes, Seremis, Alcaldes, Consejos Municipales, Parlamentarios, entre otros. Estas reuniones en 2017 se dieron mayoritariamente en el marco del Plan de Gasificación que se encuentra desarrollando la compañía en diversas zonas del país, por lo tanto, han tenido como objetivo dar a conocer detalles del proyecto, como plazos, inversiones y los beneficios de su implementación.

Dichas acciones han ido de la mano con invitaciones a que participen en actividades organizadas por Metrogas, como las inauguraciones de las Plantas Satélites de Regasificación en Osorno y Puerto Montt y la entrega de 15 mil bolsas reutilizables en las mismas ciudades, además de Puerto Varas.

### Relacionamiento con pueblos indígenas

Durante 2017 ninguna de las operaciones de CGE se llevó a cabo afectando a comunidades indígenas. Sin embargo, en junio del mismo año un integrante de la Comunidad Indígena Jacinto Cabrapán de Loncoche fue beneficiado con un monto de \$25.000.000 (CLP) para la adquisición de tierras, correspondientes al 16° concurso del subsidio para la adquisición de tierras por indígenas de la Conadi.

Esta adjudicación fue posible gracias al acuerdo alcanzado entre la Comunidad y Transnet el año 2012, mediante el cual la empresa aportó el ahorro exigido y prestó asesoría técnica para la postulación.

## Manual de Comunicación Territorial Metrogas

La expansión del Negocio Gas a otras regiones del país, puso de manifiesto la necesidad de contar con protocolos y lineamientos claros de relacionamiento territorial con vecinos, municipalidades y otros actores relevantes en las zonas donde ahora la compañía tendrá presencia. Para ello, durante 2017 se desarrolló el Manual de Comunicación Territorial de Metrogas, el cual se convertirá en una herramienta interna de gestión clave para el relacionamiento con los grupos de interés de la empresa.

## Relacionamiento con la comunidad

Para reforzar el relacionamiento con sus comunidades y promover el correcto uso de la energía, CGE desarrolló más de 440 reuniones con juntas de vecinos y uniones comunales con cerca de 7.700 participantes. A partir de estas instancias de diálogo, se detectaron las necesidades de las comunidades, logrando desarrollar proyectos específicos a su realidad, entregando herramientas a través de talleres y programas educativos para que éstos puedan hacer un uso responsable de la energía.

CGE impulsa programas que apuntan al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades cercanas a sus instalaciones. Las actividades desarrolladas en 2017 se describen a continuación:

### Programa Agua Potable Rural

En muchas de las comunidades rurales en donde CGE está presente, el agua es un recurso crítico. Frente a esto, la compañía robusteció el programa de entrega de generadores eléctricos para garantizar el suministro de agua y con ello permitir el normal funcionamiento y crecimiento de estas localidades.

El programa se centró en las Regiones de O'Higgins donde los 35 generadores entregados están vinculados a Programas de Agua Potable Rural, y en El Maule, donde se entregaron un total de 11 generadores para municipalidades junto con la infraestructura para su uso seguro y confiable.

Región	Cantidad de generadores instalados	Número estimado de personas beneficiadas
El Maule	11 generadores para municipalidades	
O'Higgins	35 generadores en 33 APR	32,500

> En 2017 un total de 32,500 personas fueron beneficiadas por el Programa de Agua Potable Rural en la Región de O'Higgins.

### Programa Ilumina

En 2017 GGE, en alianza con DUOC UC, creó un programa piloto que beneficiará a 90 estudiantes de la especialidad Técnicos Eléctricos del Liceo Cardenal Caro de Buin, quienes contarán con un laboratorio de 71 equipos de última generación para una formación de excelencia y con las mejores herramientas en el sector.

Los resultados serán claves para extender el programa a otras regiones donde CGE está presente, con el objetivo de continuar dando vida al anhelo de energizar Chile, transfiriendo nuestra experiencia a nuevas generaciones de técnicos y profesionales, ofreciéndoles nuevas alternativas de desarrollo.

> 71 equipos de última generación fueron instalados en el Liceo Cardenal Caro de Buin, los que apoyarán la formación de futuros Técnicos Eléctricos





#### Talleres de Educación Financiera y Derechos de los Consumidores

En Alianza con las organizaciones de consumidores ODECU y CONADECUS se realizaron 16 talleres y dos mesas consultivas, con 926 vecinos participantes entre Arica y Temuco, sobre Educación Financiera y Derechos de los Consumidores.

#### Programa "Más Capaz"

La expansión del servicio de gas natural a nuevas comunas dejó en evidencia un déficit de instaladores certificados en el país. En este contexto, Metrogas junto con Chile Valora y SENCE diseñaron un programa de capacitación y certificación en instalación y mantenimiento de sistemas de calefacción domiciliaria con gas natural para Instaladores de Gas Clase 3 e Instaladores Eléctricos Clase D.

Este programa representa la creación de oportunidades laborales concretas para los 70 participantes certificados. La meta es dar trabajo a 14 mil proveedores capacitados y certificados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

- > El Programa Más Capaz certificó a 70 participantes en instalación y mantenimiento de sistemas de calefacción.

#### Brigada Metroambientalista

Este programa educativo tiene por objetivo educar y concientizar sobre el cuidado del medioambiente y la eficiencia energética a niños en etapa escolar. Es liderado por Metrogas y se enmarca en una cooperación público-privada que cuenta con el patrocinio del Ministerio de Medio Ambiente y la Agencia Chilena de Eficiencia Energética.

En 2017 participaron 22 colegios provenientes de la Región Metropolitana, Puerto Varas y Puerto Montt, a los que se sumó la participación de la comunidad en talleres de gestión ambiental con monitores especializados en el ahorro de energía, eficiencia energética, reciclaje, reutilización y reducción de residuos, entre otras materias.

- > Desde el año 2015 la Brigada Medioambientalista ha capacitado a más de 70 mil niños en 100 colegios. En 2017, 22 colegios participaron aprendiendo sobre la importancia del cuidado del medioambiente.





### Regularización de campamentos

La precariedad de los circuitos eléctricos en los campamentos sociales del país pone en grave peligro la vida de sus habitantes. Frente esto, CGE firmó un convenio de colaboración con TECHO-Chile que benefició a 1.122 familias que habitan en 27 campamentos ubicados en zonas donde operan las filiales de CGE.

Zona	Campamentos regularizados	Viviendas beneficiadas
Norte	10	486
Centro	11	494
Sur	6	142
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>1.122</b>

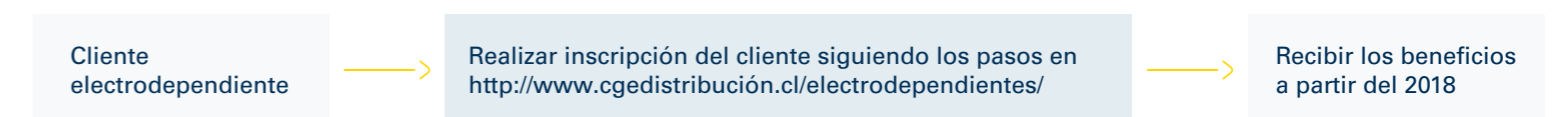
Campamentos que recibieron talleres	Participantes
Ex-Vertedero de Alto Hospicio	185
Candelaria y Andacollo de Copiapó	107
La Quebrada, La Lucha es Posible, Juntos Venceremos, Fuerza del Norte y Calameños Unidos de Antofagasta	570
Felipe Camiroaga de Viña del Mar	234
Ribera del Río de Talagante	14

> La regularización de circuitos eléctricos de campamentos benefició a 1.122 familias en zonas donde opera CGE.

### Apoyo a nuestros clientes electrodependientes

La necesidad de energía permanente de los pacientes electrodependientes es una realidad que preocupa a CGE, por ello se han desarrollado diferentes iniciativas para ayudar a estas personas. Buscando ampliar la cobertura, la empresa firmó un acuerdo con el Ministerio de Energía para ofrecer suministro continuo, junto con la entrega de soporte de respaldo frente a situaciones de cortes prolongados. El acuerdo incluye medidas como la no suspensión del suministro eléctrico en caso de deuda, mayores esfuerzos para proveer soluciones técnicas que permitan mitigar los efectos de las interrupciones de suministro eléctrico, priorizar la atención de la falla que afecta el domicilio y entregar equipamiento de respaldo.

A la fecha CGE cuenta con más de 2 mil clientes electrodependientes entre Arica y Temuco. Se espera que, al primer semestre de 2018, la totalidad de las familias con parientes electrodependientes hayan realizado su inscripción en el registro nacional para poder recibir los beneficios.



## 10.2 Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

(CGE 18, 103-3)

Una de las principales preocupaciones de CGE tiene que ver con cómo prevenir, planificar y afrontar los cortes de suministro y daños de instalaciones por eventos provocados por terceros o fuerzas de la naturaleza. Para ello, el Protocolo de Contingencia Levantamiento Temprano de Daños permite la identificación temprana de daños y la pronta planificación de la recuperación del suministro. Esto se complementa con planes de contingencia coordinados con juntas de vecinos y autoridades como la SEC, Onemi, alcaldes e intendentes.

Estas medidas son el resultado de diversas instancias de relacionamiento con los actores involucrados, en reuniones de coordinación y comités de emergencias comunales y regionales. A estos planes y protocolos también se suman proveedores y contratistas, con el objetivo de contar con una perspectiva integral de prevención y respuesta.

### Plan de gestión para la prevención de emergencias y desastres

Los incendios y otros eventos de carácter climático a los que el país tuvo que hacer frente en 2017 fueron devastadores. En este contexto CGE buscó activamente relacionarse con comunidades e instituciones públicas para contribuir y entregar herramientas para la prevención y manejo de riesgos eléctricos, lo que resultó en la creación de un Plan Integral de Gestión de Redes que tuvo por objetivo definir protocolos de coordinación con autoridades y fortalecer la vinculación con la comunidad y medios de comunicación.

Para ello se realizaron las siguientes actividades:

1.761 voluntarios de Bomberos capacitados en riesgos eléctricos	926 reuniones con representantes de diversos organismos públicos	2 seminarios de prevención de acción y prevención ante emergencias
Reuniones con más de 7.700 personas de diversas comunidades	259 autoridades fueron visitadas	530 asistentes a seminarios de prevención de acción y prevención ante emergencias

### Capacitaciones a bomberos

Con el objetivo de intercambiar experiencias, conocimientos y reforzar el trabajo en materia de seguridad y manejo de riesgos eléctricos en emergencias, CGE y la Junta Nacional de Bomberos de Chile firmaron una alianza para la transferencia de capacidades entre ambas instituciones.

Como resultado, CGE capacitó a 1.761 voluntarios de Bomberos en manejo de riesgos eléctricos, tipos de redes, sistemas de distribución y protocolos de emergencia utilizados por cada empresa. Por su parte, Bomberos realizó capacitaciones al personal de las filiales de CGE, especialmente sus brigadas, en contenidos técnicos relacionados con los protocolos de operación de la institución.



11

**COMPROMISO CON  
LA INTEGRIDAD Y  
TRANSPARENCIA**





## Temas materiales

(Contenido 103-1)

Tema material	¿Qué es?	Cobertura
Gestión ética	Se refiere a la gestión ética que lidera todas las acciones de la compañía.	Interna y Externa
Cumplimiento regulatorio	Se refiere a cómo la empresa se apega y va más allá de la regulación para cumplir a cabalidad.	Interna y Externa

## Nuestro Compromiso

(Contenido 103-2)

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

Este compromiso se concreta en los siguientes objetivos:

- > Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desplegando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.
- > Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- > Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.
- > Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- > Promover la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual, publicando periódicamente información financiera que ponga en valor las actuaciones de la empresa y ofrezca una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés de la compañía.
- > Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles.

## Hitos de Gestión 2017

- > Formación y comunicación relacionadas con el Código Ético y Política Anticorrupción.
- > Gestión continua del Modelo de Prevención de Delitos.

# COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

## 11.1 Gestión Ética en Gas Natural Fenosa

(102-16, 102-17, 102-25, 205-2)

Gas Natural Fenosa se ha comprometido a establecer relaciones éticas y transparentes con todos sus grupos de interés. La visión, misión y los valores corporativos de CGE, definidos por el máximo órgano de gobierno de la empresa, están alineados con los valores de la sostenibilidad y guían las operaciones de la empresa de manera íntegra, contribuyendo a conseguir sus objetivos y gestionar el negocio de manera sostenible, esto es, en permanente diálogo con los grupos de interés, generando valor compartido y siendo responsables de los impactos generados en el medioambiente.

El enfoque de gestión de la integridad, ética y transparencia, está plasmado en el Código de Ética de la empresa, el cual tiene por objetivo asegurar que tanto los trabajadores propios como los proveedores den cumplimiento tanto al marco regulatorio, como a los estándares y compromisos voluntarios adquiridos.

En CGE estas declaraciones son operacionalizadas en documentos que pretenden entregar un marco para el comportamiento ético, dentro y fuera de la empresa, con todos los grupos de interés. Estos son:

- > Modelo de gestión del Código Ético
- > Modelo de prevención penal
- > Políticas y planes antifraude y anticorrupción
- > Política de Derechos Humanos

De éstos se derivan indicadores de desempeño que permiten la gestión del comportamiento ético de la compañía, midiendo la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora adaptados a las necesidades específicas del negocio.

## El Modelo de gestión del Código Ético en GNF

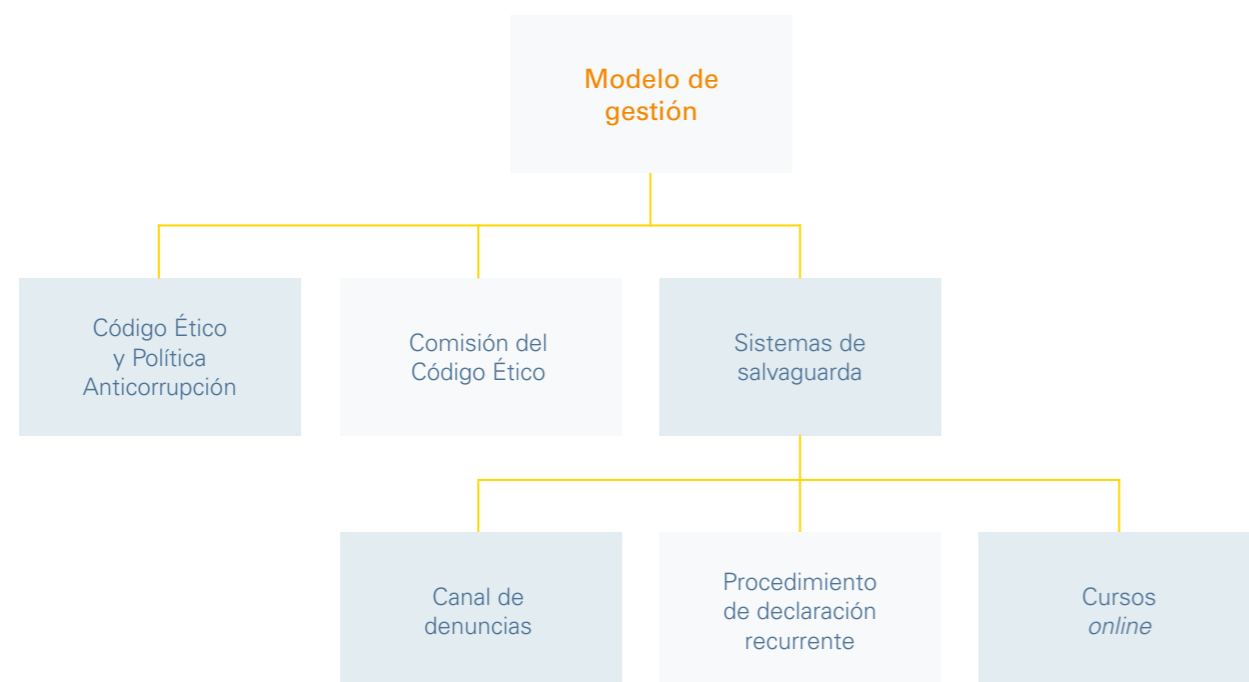
El Consejo de Administración de GNF ha formulado y aprobado el Código de Ética de la compañía, documento que establece las pautas que guían el comportamiento ético de los administradores y colaboradores en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

Desde su aprobación en 2005, el Código ha sido actualizado periódicamente, adaptándolo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por la compañía en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa, ética y cumplimiento normativo.

Complementariamente, la Política Anticorrupción es una extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, que establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de la empresa con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

La compañía cuenta, además, con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Dirección de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento. Ambos documentos constituyen instrumentos fundamentales para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente.

### Componentes del modelo de gestión del Código Ético



El Código Ético y la Política Anticorrupción son gestionados por una comisión responsable de su divulgación y cumplimiento, mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda. Cuenta con comisiones locales en los países de mayor actividad de la compañía.

Los sistemas de salvaguarda mencionados, son:

- > Canal de denuncias: disponible para colaboradores y proveedores, quienes pueden realizar consultas o notificaciones de incumplimientos del código, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias.
- > Procedimiento de declaración recurrente: mecanismo a través del cual todos los colaboradores declaran de forma recurrente que han leído, comprenden y cumplen el código.
- > Cursos online: mecanismo para el reforzamiento de los aspectos incluidos en el Código Ético y la Política Anticorrupción, de obligado cumplimiento para todos los colaboradores.

Bajo el Modelo de Gestión del Código Ético, la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración y el Comité de Dirección reciben informes periódicos de la Comisión del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y cumplimiento del Código Ético y de la Política Anticorrupción.

> Durante 2017 el 28% de las notificaciones tuvo relación con el ámbito "Respeto a las personas", siendo todas ellas resueltas de manera adecuada. Vale destacar que ninguna de ellas tuvo relación con incidentes discriminatorios. Por otro lado, un 21% de las denuncias recibidas tuvieron como objeto presuntos fraudes, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo.

En este periodo, no hubo denuncias que pusieran en evidencia incidentes relativos a explotación laboral o infantil. Tampoco en relación a los derechos de las comunidades locales o los Derechos Humanos.

De manera general, el número de consultas y denuncias recibidas bajó en 2017 con respecto al periodo anterior.

### Consultas y denuncias al Código Ético en GNF

	2017	2016	2015
Consultas	37	58	37
Denuncias	104	120	98
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>178</b>	<b>135</b>
<b>N° de comunicaciones recibidas por cada 200 empleados</b>	<b>1,67</b>	<b>1,92</b>	<b>1,37</b>

Durante 2017, Gas Natural Fenosa registró y analizó diversas situaciones disciplinarias por supuestos derivados de denuncias a la comisión o concernientes a lo regulado en el Código Ético y en la Política Anticorrupción. En total se gestionaron 3 faltas leves, 4 faltas graves y 17 faltas muy graves, en donde 13 derivaron en despidos.

La Comisión del Código Ético cuenta con un plan de trabajo plurianual, cuyo objetivo último es la extensión del código al mayor número posible de actividades y personas de la compañía. En 2017 el plan de trabajo de la Comisión del Código Ético incluyó:

- > Acciones formativas y divulgativas del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención Penal dirigidas a los empleados de la compañía.
- > Actualización del espacio del Código Ético y Política Anticorrupción en la intranet de la compañía.
- > Lanzamiento del work flow "Declaración de Cumplimiento".
- > Acciones divulgativas externas.
- > Definición y aprobación de procedimientos internos en materias del Código Ético.
- > Actividades para la extensión del Código Ético a proveedores, tanto en España como en el ámbito internacional.

### > PRESENCIA GLOBAL

Gas Natural Fenosa ha establecido comisiones locales en Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Italia, México, Moldavia, Panamá y Sudáfrica, con una estructura similar a la de la Comisión del Código Ético. La misión de estas comisiones es la divulgación y comunicación del Código Ético y la Política Anticorrupción, así como reproducir en cada país las funciones que la comisión desarrolla en España para todo el ámbito de actuación de la compañía. De esta forma, se asegura la existencia de procedimientos de salvaguarda en los distintos países donde opera.



## Políticas y planes antifraude y anticorrupción

La Política Anticorrupción permite responder a los requerimientos legales en los distintos países en donde opera la compañía, yendo en muchos casos más allá de lo establecido por la ley. Esta política establece los principios que guían la conducta de todos los miembros de las empresas de Gas Natural Fenosa con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta que involucre a cualquier miembro de la organización, cuidando que la empresa se vea envuelta en situaciones que la perjudiquen legal o reputacionalmente.

El documento establece 14 principios de actuación, abordando aspectos como el fomento de la integridad y la transparencia en la entrega de información, blanqueo de capitales, conflictos de interés y relaciones con terceros.

La política se ve reforzada con el Programa Anticorrupción de Gas Natural Fenosa, el cual abarca tres áreas clave:

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

Entre otras acciones, de manera regular Gas Natural Fenosa realiza:

- > Actualización del espacio del NaturalNet, dedicado al Código Ético y la Política Anticorrupción.
- > Publicación de información sobre las actividades de la Comisión del Código Ético (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).
- > Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.
- > Formación específica en relación al Modelo de Prevención Penal a nuevos empleados y administradores.
- > Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.
- > Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción.

Se suma a ello la Política de Atenciones Empresariales, la cual ha sido implementada en el marco del Código Ético y Política Anticorrupción con el fin de regular las condiciones en las que los colaboradores de Gas Natural Fenosa pueden aceptar y/o ofrecer atenciones empresariales de/a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios de objetividad, imparcialidad y transparencia establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa.

Los administradores y empleados del grupo no podrán aceptar u ofrecer, directa o indirectamente, atenciones empresariales que tengan por objeto influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas.

Como reforzamiento, en todas las operaciones de riesgo la compañía realiza procesos de due diligence de forma sistemática, tanto en proveedores de alto riesgo como en relaciones de la compañía con terceros (socios, joint ventures, etc.). El procedimiento de due diligence de contraparte busca asegurar la ejecución de análisis y evaluaciones de riesgo reputacional y de corrupción de manera eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el grupo.

## Gestión del Código Ético en CGE

(102-17, 103-3, 205-2, 205-3, 406-1)

CGE se rige por el Código Ético y Política Anticorrupción de Gas Natural Fenosa en todos sus aspectos, guiando la conducta de todos los colaboradores con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en la empresa.

Los compromisos asumidos por CGE en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento de normativas son gestionados a partir de los mecanismos dispuestos por el Código Ético.

En 2017 se avanzó en la elaboración de un plan de trabajo para dar a conocer y reforzar los conocimientos sobre los diversos mecanismos y procedimientos que componen el Código Ético.

## Plan de trabajo 2017 para la divulgación del Código Ético

### > Acciones de divulgación interna

**Divulgación de**  
Código Ético, Política Anticorrupción, Modelo de Prevención Penal, política de atenciones empresariales, canal de denuncia y procedimiento de *due diligence*

### > Publicación en web e intranet

**Publicación de**  
Código Ético, Política Anticorrupción y toda la normativa de Compliance

### > Aprobación de procedimientos

**Aprobación de**  
Procedimientos internos de la compañía que complementan la gestión del Código Ético

### > Trabajo con proveedores

**Extensión de**  
Procedimientos internos de la compañía a los proveedores

## Colaboradores formados en las políticas y procedimientos anticorrupción en CGE

Nº total de colaboradores directivos	66
Nº de directivos formados en anticorrupción	57
Nº total de colaboradores no directivos	2,772
Nº de no directivos formados en anticorrupción	1,128
Nº total de colaboradores	2,838
Nº total de colaboradores formados en anticorrupción	1,185
% de colaboradores formados en anticorrupción	42%

**86%**  
directivos

**41%**  
no directivos

## Modelo de Prevención de Delitos (MPD)

CGE cuenta con un Modelo de Prevención de Delitos que tiene como objetivo prevenir acciones de cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación, establecidos en la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

El modelo opera sobre la estructura de control interno existente, identificando riesgos y probabilidad de ocurrencia de los delitos mencionados, así como mecanismos para su control y minimización de los impactos. La flexibilidad del modelo le permite adaptarse a nuevas realidades y regulaciones que puedan emerger.

## Canal de Denuncias

El canal de denuncias dispuesto por la compañía tiene la opción de que se puedan ingresar consultas o notificaciones anónimas. Ninguna instancia (gerencias o áreas) podrá tomar represalias contra cualquier persona que, de buena fe, formule una denuncia o consulta.

Este canal está habilitado para que colaboradores contratistas, proveedores, trabajadores externos y terceros puedan realizar consultas o notificaciones de incumplimientos del Código Ético y/o el MPD, de buena fe, de forma confidencial y sin temor a represalias, incluidas aquellas que tengan relación con incumplimientos del Modelo de Prevención de Delitos o con posibles escenarios de comisión de delitos de la Ley N°20.393.

Una vez recibida una notificación, se recogen sus detalles y se realiza el proceso de análisis y resolución de la misma.

> En 2017 se realizaron **8** consultas y **19** denuncias al Código de Ética, lo que equivale a 1 comunicación recibida por cada 100 trabajadores.

### Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las comunicaciones (número y %) en Chile

	Consultas (Número)	Notificaciones (Número)	Total (Número)	Notificaciones (%)
Respeto a las personas	1	6	7	31.6
Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades		2	2	10.5
Corrupción y soborno	6	3	9	15.8
Uso y protección de activos		2	2	10.5
Imagen y reputación corporativa		1	1	5.3
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses		1	1	5.3
Relaciones con los clientes		2	2	10.5
Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores	1	2	3	10.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>100.0</b>

### Gestión denuncias recibidas en Chile

	Tipo de impacto	2017
N° de denuncias sobre impactos negativos presentadas mediante mecanismos formales	Medioambiente	0
	Prácticas laborales	8
	Sociedad	11
	Derechos Humanos	0
Denuncias recibidas, en las que se abrió una investigación (%)	Medioambiente	0
	Prácticas laborales	100
	Sociedad	100
	Derechos Humanos	0
Denuncias recibidas, que han sido resueltas (%)	Medioambiente	0
	Prácticas laborales	100
	Sociedad	100
	Derechos Humanos	0

## 11.2 Política sobre el Respeto a los Derechos Humanos

(408-1)

Gas Natural Fenosa gestiona activamente las crecientes exigencias del entorno respecto al respeto irrestricto a los Derechos Humanos, especialmente en el contexto de una operación empresarial llevada a cabo a nivel multinacional.

El compromiso de la compañía con el respeto, protección y promoción de los Derechos Humanos se expresa tanto en el Código Ético, en la Política de Responsabilidad Corporativa y la Política de Derechos Humanos, la cual establece de manera precisa la visión de la compañía sobre la incorporación de esta materia en su gestión empresarial.

El desarrollo de esta política refuerza los mecanismos de gestión ética ya descritos, teniendo una relevancia crítica en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los Derechos Humanos. En estos casos, Gas Natural Fenosa garantiza una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

A partir del análisis de riesgo de la organización, la Política de Derechos Humanos se articula en diez principios, los cuales están alineados con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

Existe un plan para la comunicación y formación en los contenidos abordados por la política, que incluye un curso online mandatorio para todos los colaboradores, seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer y, sesiones informativas acerca de la política y la implicación en el negocio. Al cierre de 2017, 10.132 personas<sup>1</sup> han realizado el curso a nivel GNF.

> Gas Natural Fenosa está trabajando en la incorporación de los Derechos Humanos como una dimensión más en el análisis de nuevas inversiones.

### Gestión denuncias recibidas en Chile

En 2017 prestaron servicio activo 1.018 vigilantes de seguridad en España, Moldavia, Egipto, Sudáfrica, Argentina, Chile, México, Panamá, República Dominicana, Brasil y Colombia de los cuales. De ellos, 631 (un 61,94%) participaron en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada.

La formación en materia de Derechos Humanos está contextualizada según la realidad de cada uno de los países donde Gas Natural Fenosa tiene contratados servicios de vigilantes de seguridad y según las actividades que desempeña la compañía en cada uno de ellos, permitiendo una formación más específica y efectiva. En esta materia, 579 Vigilantes de Seguridad (un 56,88%) participaron en cursos de formación que actualizaron sus conocimientos sobre las políticas y actuación de la empresa, dedicándose un total de 3.306 horas.

<sup>1</sup> El descenso con respecto a lo reportado en 2016 se debe a un cambio de criterio, ya que en anteriores informes se incluían las personas que habían sido formadas, estuvieran o no en la compañía, y el dato incluido en este informe solamente considera la plantilla actual en activo.

La gestión ética de la empresa busca actualizar los contenidos de formación de acuerdo a las mejores prácticas vigentes, tomando como referencia los principios voluntarios de seguridad y Derechos Humanos, y los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

Gas Natural Fenosa hace pública su Política de Derechos Humanos. Es posible acceder a ella a través de su página web ([www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)).

## 11.3 Gestión de Riesgos

(102-11, 102-15)

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene busca garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operacional y financiero de la compañía, para lo cual cuenta con diferentes organismos que tienen ámbitos de acción, tareas y responsabilidad claramente definidas.



Gas Natural Fenosa analiza su perfil global de riesgo de manera integral, de acuerdo a su impacto potencial sobre los estados financieros de la compañía. Con ello, se determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para su gestión. Esta gestión se realiza a través de cuatro herramientas que buscan la mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Gas Natural Fenosa, y que se describen a continuación:



#### a) Norma General de Riesgos

Esta norma define los principios y pautas de comportamiento que facilitan la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de la compañía, estableciendo con ello las bases para la definición de políticas, normativa, umbrales y métricas específicas que determinan el perfil de riesgo.

#### b) Mapa de Riesgos Corporativo

Este mapa es el resultado de la identificación y evaluación de los riesgos de Gas Natural Fenosa, y su gestión es responsabilidad del Comité de Riesgos de la compañía, quienes caracterizan y cuantifican los riesgos más relevantes, tomando en cuenta la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

#### c) Otros Mapas de Riesgos

Gas Natural Fenosa cuenta con un mapa de riesgos reputacionales y con un mapa de riesgos de cambio climático. Ambos instrumentos complementan y amplían el ámbito de acción del mapa de riesgos corporativos, permitiendo monitorear otros ámbitos que pueden afectar la solidez de la empresa. Los riesgos más relevantes identificados en ambos mapas se incorporan en el mapa de riesgos corporativo, para su comunicación a los órganos de gobierno correspondientes.

- > **Mapa de Riesgos Reputacionales:** este mapa conjuga el tipo de operaciones realizadas y los potenciales impactos percibidos por sus grupos de interés, para luego ser clasificados según su severidad y grado de gestión.
- > **Mapa de Riesgos producto del Cambio Climático:** este mapa identifica el impacto sobre la compañía de los efectos del cambio climático, analizando tanto las consecuencias directas como las políticas orientadas a combatirlo. El análisis se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos.

#### d) Sistema de Medición de Riesgos

Este sistema cuantifica periódica y probabilísticamente, la posición en riesgo asumida a nivel global en cada categoría de riesgo. Es una herramienta de soporte a las unidades de negocio, que garantiza que estas cuentan con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones. Asimismo, asegura que el nivel de riesgo asumido por la compañía y por cada unidad de negocio es acorde con el perfil establecido por los órganos de gobierno.

### Auditoría Interna, Compliance y Control interno

Esta área realiza la revisión y mejora continua del sistema de control interno de Gas Natural Fenosa, buscando asegurar el cumplimiento de la normativa y de los modelos de control establecidos, promoviendo la mitigación de los principales riesgos del grupo, especialmente los riesgos operacionales, legales, de corrupción y fraude.

Junto con ello, el área se responsabiliza de la gestión del Modelo de Prevención Penal y del Modelo de Código Ético y del informe de la actividad de auditoría interna y cumplimiento normativo a la Comisión de Auditoría.

El área presta apoyo a la Comisión de Auditoría, asegurando la efectividad de los sistemas de control interno establecidos. Así mismo, se responsabiliza de la gestión del modelo de Código Ético de Gas Natural Fenosa, desarrollando su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y la política anticorrupción.

A continuación, se detallan las tres unidades que componen esta área:

- > **Auditoría interna:** esta unidad gestiona el sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como de la evaluación de los controles y los riesgos operacionales a través de la definición y ejecución del “Plan anual de auditoría interna”, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos.

Durante el año 2017 se desarrollaron 129 proyectos de auditoría interna, 88 de ellos revisaron procesos vinculados a los principales riesgos operacionales, de corrupción, fraude y legales de las direcciones generales de negocio y corporativas de Gas Natural Fenosa. Los análisis cubrieron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos. En los proyectos ejecutados en 2017 no se han detectado riesgos relacionados con la corrupción.

- > **Compliance:** es la unidad responsable del aseguramiento continuo del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas implantadas en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. Asimismo, se encarga del Modelo de Prevención Penal y del Modelo del Código Ético de Gas Natural Fenosa. La Dirección General de Servicios Jurídicos es la responsable de evaluar los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente en el de prevención penal y regulatorios.

- > **Control interno:** esta unidad promueve y participa en el diseño e implantación de los modelos de control en todos los ámbitos del grupo, buscando mitigar los principales riesgos y asegurar la eficacia de las operaciones. Además, supervisa que los modelos de control cumplan con las políticas y normas del grupo y las regulaciones externas, y estén correctamente documentados en los sistemas del grupo.



12

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS GRI



Tabla GRI informe de responsabilidad corporativa CGE 2016

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de Página	Verificación
	<b>Perfil de la organización</b>			
	Contenido 102-1	Nombre de la organización	2	
	Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	14, 18	
	Contenido 102-3	Ubicación de la sede	2	
	Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	2	
	Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	14, 20	
	Contenido 102-6	Mercados servidos	14, 45	
	Contenido 102-7	Tamaño de la organización	14, 18, 19	
	Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	91	
GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-9	Cadena de suministro	18	
	Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	25	
	Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	154	
	Contenido 102-12	Iniciativas externas	39	
	Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	39	
	<b>Estrategia</b>			
	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8	
	Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	9, 34, 154	
	<b>Ética e integridad</b>			
	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	21, 34, 143	
Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	143, 148		

	<b>Gobernanza</b>		
	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	21, 36
	Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	34, 39
	Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	29
	Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	21
	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	21
	Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	21
	Contenido 102-25	Conflictos de interés	147
	<b>Participación de grupos de interés</b>		
	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	39
	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	108
GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	39
	Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	29
	Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	29
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
	Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	62
	Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	28, 29
	Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	29
	Contenido 102-48	Reexpresión de la información	28
	Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	28
	Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	28
Contenido 102-51	Fecha del último informe	28	
Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	28	

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de Página	Verificación
GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	31	
	Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	28	
	Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	158	
	Contenido 102-56	Verificación externa	28	
<b>Temas materiales</b>				
<b>Disponibilidad y confiabilidad</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	44	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45	
G4-EU3	*Número de conexiones de clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales de la red. % de clientes con calefacción*		45	
G4-EU12	Porcentaje de energía perdida en la transmisión y en la distribución		47	
G4-EU27	Número de cortes residenciales de servicio por no pago, desglosado por la duración de los cortes y régimen regulatorio.		49	
G4-EU28	Frecuencia de cortes de energía.		47	
G4-EU29	Promedio de duración de cortes de energía.		47	
CGE 1	Tiempo Estimado de Reposición (TER) promedio		50	
CGE 5	Proyectos de electrificación rural		57	
<b>Experiencia de clientes</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	44	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52	
CGE 2	Resultados NPS por negocio.		52	
CGE 3	Cifras de reclamos		54	
CGE 4	Cifras de Netbilling		54	

<b>Desempeño económico</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	60	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
GRI 201: Desempeño económico	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	61	
GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	62	
<b>Residuos</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	70	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76	
GRI 301: Materiales	Contenido 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	76	
GRI 303: Agua	Contenido 303-1	Agua reciclada y reutilizada	76	
GRI 306: Efluentes y residuos	Contenido 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	77	
	Contenido 306-4	Transporte de residuos peligrosos	81	
GRI 307: Cumplimiento ambiental	Contenido 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	72	
	CGE 7	Contenedores de reciclaje	81	
<b>Eficiencia energética</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	70	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82	
GRI 302: Energía	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	82	
	Contenido 302-4	Reducción del consumo energético	83	

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de Página	Verificación
<b>Biodiversidad</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	70	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84	
GRI 304: Biodiversidad	Contenido 304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	84	
<b>Cambio climático</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	70	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87	
GRI 305: Emisiones	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85	
	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	85	
<b>Biocombustibles y conservación del medio ambiente</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	70	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73	
	CGE 6	Número de personas capacitadas en gestión ambiental por región	72	
	G4-OG13	Número de derrames, incendios, fugas de gas, entre otros incidentes relacionados con fugas de materiales que significan un impacto en la seguridad de trabajadores, contratistas, comunidades, etc. por actividad de negocio.	73	
<b>Desarrollo profesional y movilidad interna</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	90	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96	

GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	91	
GRI 202: Presencia en el mercado	Contenido 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	97	
GRI 401: Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	93	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	93	
	Contenido 405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	97	
	CGE 8	Clima laboral	96	
	CGE 9	Número de personas que fueron ascendidas dentro de la empresa y número de cargos disponibles en la empresa que fueron ocupados por trabajadores de la organización	105	
<b>Capacitación</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	90	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104	
GRI 404: Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	103	
	Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	104	
	Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	106	
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	90	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104	
GRI 404: Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	103	
	Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	104	
	Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	106	

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de Página	Verificación
<b>Relaciones laborales</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	90	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108	
GRI 401: Empleo	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	99	
	Contenido 401-3	Permiso parental	101	
GRI 102: Contenidos Generales GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	108	
	Contenido 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	109	
	CGE 10	Mesas de trabajo con sindicatos	108	
<b>Promoción de la salud y seguridad</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	112	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	112	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	117	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	117	
	Contenido 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	115	
	CGE 11	Tipo, cantidad y cantidad de beneficiarios con capacitaciones en materia de salud y seguridad para los trabajadores	114	
<b>Evaluación de proveedores y contratistas</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	122	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	122	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	124	
GRI 414: Evaluación social de proveedores	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	124	

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	Contenido 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	124	
	CGE 12	Descripción, N° y % de proveedores que han sido calificados en el sistema de calificación de proveedores	124	
<b>Salud y seguridad de contratistas</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	122	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	122	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	125	
	G4-EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han participado de entrenamientos en salud y seguridad.	125	
	CGE 13	N° y tipo de capacitaciones a contratistas desarrolladas.	129	
<b>Prácticas de adquisición responsables</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	122	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	122	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	124	
	G4-EU17	Días trabajados por contratistas y subcontratistas involucrados en construcción, operaciones y actividades de mantenimiento.	122	
GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-9	Cadena de suministro	122	
	CGE 14	Días promedio de pago a proveedores según tamaño de la empresa	126	
	CGE 15	Número total de proveedores por tamaño de su empresa	128	
	CGE 16	Descripción de actividades o acciones para fortalecimiento de proveedores Pyme	128	
<b>Involucramiento con comunidades locales</b>				
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	132	
	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	132	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	133	
GRI 413: Comunidades locales	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	133	

Categoría de indicadores	Código	Contenido	Nº de Página	Verificación
<b>Relacionamiento con grupos de interés</b>				
	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	132	
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	132	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	133	
	G4-0G9	Operaciones donde comunidades indígenas están presentes o afectas y donde existen estrategias específicas de involucramiento con este grupo de interés.	133	
	CGE 17	Normalización de las familias pertenecientes a campamentos.	138	
<b>Planificación y respuesta ante desastres y emergencias</b>				
	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	132	
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	132	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140	
	CGE 18	Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	140	
<b>Gestión Ética</b>				
	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	144	
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	144	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150	
GRI 102: Contenidos Generales	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	145	
	Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	145, 150	
	Contenido 102-25	Conflictos de interés	149	

<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
	Contenido 103-1	Explicación del enfoque de gestión y su cobertura	144	
GRI 103: Enfoque de gestión	Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	144	
	Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	150	
GRI 205: Anticorrupción	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	146, 150	
	Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	152	
GRI 406: No discriminación	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	152	
GRI 408: Trabajo infantil	Contenido 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	153	



## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

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

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 de Compañía General de Electricidad S.A.:

### Alcance

- ✓ Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión Standards en cuanto al perfil de la organización e indicadores materiales surgidos del proceso de materialidad realizado por la compañía en torno a los criterios establecidos en la guía GRI Standards, relacionados a las dimensiones Económica, Social y Ambiental.

### Estándares y procesos de verificación

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

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

- ✓ Reunión con el área de Asuntos Corporativos, la que lideró el proceso de materialidad.
- ✓ Reuniones con las áreas responsables de generar la información para el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017.
- ✓ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 a los recomendados en la Guía GRI Standards y comprobación que los indicadores verificados incluidos en este Informe se corresponden con los protocolos establecidos por dicho estándar y que se justifican los indicadores no aplicables o no materiales.
- ✓ Comprobación, mediante pruebas de revisión, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI Standards incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Compañía General de Electricidad S.A.

### Conclusiones

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



GRI Standards						
Contenidos Básicos Generales						
102-1	102-2	102-3	102-4	102-5	102-6	102-10
102-11	102-11	102-12	102-13	102-14	102-16	102-17
102-18	102-20	102-21	102-22	102-23	102-24	102-25
102-40	102-41	102-43	102-44	102-45	102-46	102-47
102-48	102-49	102-50	102-51	102-52	102-53	102-54
102-55	102-56					
Contenidos Básicos Específicos						
103-1	103-2	103-3	301-1	202-1	205-2	205-3
301-1	302-4	303-3	307-1	308-1	403-1	403-2
404-3	403-4	404-1	404-2	404-3	406-1	408-1
414-1	EU3	EU12	EU18	CGE 6	CGE 7	CGE 10
CGE 11	CGE12					

- ✓ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 de Compañía General de Electricidad no ha sido elaborado de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative en su versión Standards en los aspectos señalados en el alcance.

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

- La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, así como el contenido del mismo es responsabilidad de Compañía General de Electricidad S.A., la que además es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Compañía General de Electricidad S.A., de acuerdo a los términos establecidos en la Carta de Compromiso.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la IFAC.
- Las conclusiones de verificación realizadas por Deloitte son válidas para la última versión de Reporte en nuestro poder, recibida con fecha 07/09/2018.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa 2017 de Compañía General de Electricidad.

Fernando Gaziano  
Socio

Septiembre 7, 2018

CGE



[www.cge.cl](http://www.cge.cl)