

CGE

# Informe Responsabilidad Corporativa

## CGE 2016

# Informe Responsabilidad Corporativa

CGE 2016





# Contenido


Carta del Presidente 6

1. Perfil de la organización 9
   - 1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo 10
   - 1.2 CGE es Gas Natural Fenosa en Chile 13

2. Estrategia de Gas Natural Fenosa 21
   - 2.1 Estrategia global de Gas Natural Fenosa 22
   - 2.2 Estrategia de CGE en Chile 24

3. Proceso de elaboración del informe 27

4. La Responsabilidad Corporativa y CGE 33
   - 4.1 Política de Responsabilidad Corporativa Gas Natural Fenosa 34
   - 4.2 Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa 35
   - 4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa 39
   - 4.4 Diálogo con los grupos de interés 40

5. Excelencia en el servicio 45

6. Compromiso con los resultados 61

7. Gestión responsable del medio ambiente 69

8. Interés por las personas 85

9. Seguridad y Salud 103

10. Cadena de suministro responsable 117

11. Compromiso social 125

12. Integridad y transparencia 135

13. Anexos 147



# Carta del Presidente (G4-1)

Tengo el orgullo de darles a conocer el Informe de Responsabilidad Corporativa de CGE correspondiente al período 2016. Se trata de un hito anual clave para la relación con nuestros grupos de interés, producto de un ejercicio de transparencia corporativa que al mismo tiempo impulsa y evalúa nuestra gestión en materia de sostenibilidad.

Desde su incorporación en 2014, CGE ha dirigido parte importante de sus esfuerzos en sumarse a las metas y objetivos globales de Gas Natural Fenosa, empresa pionera a nivel mundial en la gestión del gas y la electricidad, y líder en el sector energético a nivel global, estando presente en más de 30 países con más de 23 millones de clientes. Esto nos ha llevado a desarrollar una estrategia de crecimiento sostenible, que permita a la empresa cumplir sus objetivos de crecimiento y, al mismo tiempo, aprovechar activamente las oportunidades existentes en su negocio para contribuir a la sociedad y al país. La nueva imagen corporativa de CGE es un reflejo de ello.

Una herramienta que ha contribuido enormemente en esta etapa de cambio es el Plan de Transformación, cuyo objetivo es lograr que CGE sea la empresa de energía con mayor relevancia en Chile, mejorando constantemente las prácticas en todos los eslabones de su cadena de valor. En 2016 se alcanzaron importantes logros en cuanto a este plan, especialmente, en lo que tiene que ver con eficiencia.

En línea con la integración a Gas Natural Fenosa, otro hito importante de este período fue la reestructuración propietaria. Durante el ejercicio, se anunció y dio inicio a la ejecución del Plan de Reorganización Societaria, que busca unificar en una sola sociedad las actividades de transmisión y distribución de electricidad. Ello significó la fusión de CGE con su sociedad filial Transnet S.A., dedicada a la transmisión eléctrica.
A esto se suma la formalización de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, que focaliza nuestra acción en 8 compromisos, cuya gestión, desempeño y resultados damos a conocer en este documento.

En cuanto a nuestra obligación con la excelencia en el servicio, a través de la implementación del índice SAIDI en 2015, nos concentramos en instalar este tópico como una prioridad de la compañía. Así, incentivamos a la organización a alinearse operacionalmente para minimizar las horas de interrupción de servicio ante contingencias y convertirnos así en referentes de calidad.

Además, sobre la base de un servicio más robusto, el foco estuvo en fortalecer la confianza de los clientes, buscando optimizar la atención entregada tanto en los canales técnicos como comerciales, aplicando métricas que miden nuestro desempeño. Cabe destacar que la digitalización de la atención comenzó a popularizarse, a través de las páginas web de CGE y otras plataformas como las redes sociales, que permiten estar en diálogo dinámico con los clientes. Por otra parte, se trabajó fuertemente en la gestión de reclamos, para poder procesar el volumen de quejas eficientemente y contestarlas de manera oportuna y con calidad. El tiempo promedio de espera para la resolución de quejas se redujo de 23 a 14 días, lo que impactó positivamente al cliente y a la compañía.

Respecto al compromiso con la sociedad, el rediseño de la Gerencia de Asuntos Corporativos fue un hito que tuvo como propósito optimizar las acciones e intervenciones territoriales del equipo, generando mayor agilidad y eficacia a nivel regional. La elaboración de planes de relacionamiento local, resultó en hojas de ruta para entablar vínculos con vecinos, organizaciones y autoridades en todas las regiones donde CGE tiene presencia. De esta manera, las relaciones con los grupos de interés se tradujeron a más de 1.000 iniciativas de diálogo con autoridades y juntas de vecinos en diversas comunas del país. Los objetivos principales fueron mantenerse en contacto con las comunidades en torno a la entrega de información y resolución de consultas sobre eficiencia energética y operaciones comerciales.

Estos encuentros vecinales fueron de gran importancia en la definición del programa de proyectos sociales de CGE, que deben responder a necesidades reales y aportar a la calidad de vida de los vecinos, desde el negocio de la transmisión y distribución eléctrica. Uno de los programas de mayor relevancia involucró la firma de acuerdos con gobiernos regionales para el desarrollo de soluciones en conjunto a las problemáticas de los campamentos, orientadas específicamente a la falta de seguridad y riesgos que provienen de instalaciones eléctricas informales. Fue así como durante 2016 se trabajó para conectar a la red eléctrica a 1.300 familias de campamentos, con la contribución de los Gobiernos Regionales de Antofagasta y Tarapacá.

Siempre teniendo en consideración nuestro interés por las personas, los resultados de la encuesta Clima y Compromiso Laboral, realizada en 2015, orientaron a la empresa a promover el desarrollo profesional como un eje de trabajo permanente para 2016. En esta línea, ya se venía desarrollando el proyecto SAVIA, que busca reforzar y ampliar las capacidades y conocimientos de los líderes para la gestión del cambio, el liderazgo operativo y la gestión de personas. En 2016, el programa convocó a 430 profesionales que pasaron por un programa intensivo de formación presencial y a distancia, acercándose a la meta de 700 colaboradores capacitados en esta materia.

En cuanto a Seguridad y Salud, es preciso destacar que todas las empresas CGE recibieron reconocimiento de parte del Consejo Nacional de Seguridad en al menos una de las siguientes categorías: Excelencia en Prevención de Riesgos, Consejo Nacional de Seguridad y Esfuerzo Prevención de Riesgos. Estos premios son un reflejo de los avances concretos en la meta de alcanzar un índice de frecuencia de accidentes de 1,8 en 2018. En este período, CGE demostró que los esfuerzos realizados en prevención redujeron la brecha significativamente, pasando de 4,7 en 2015 a 2,25 en 2016.

Nuestro compromiso con el medio ambiente continuó con el trabajo en torno al cambio climático, el agua y la biodiversidad, y con la coordinación de este tema en las distintas empresas que conforman el grupo. En 2016, determinamos impulsar la investigación y el desarrollo de innovaciones con foco ambiental en la cadena de suministro. Respecto a este último punto, en el período, nuestro trabajo tuvo que ver con centralizar una serie de procesos que nos permitan mejorar la trazabilidad y monitorear la gestión laboral y social que estos realizan. Para ello habilitamos una plataforma de certificación (Aquiles), a través de la cual estamos profundizando el conocimiento que tenemos de nuestros proveedores.

En términos del compromiso con los resultados, durante 2016 la compañía obtuvo un total de utilidades de MM$177.090. Entre varios factores, esta positiva cifra se explica por el logro de mejores resultados financieros y por la fusión de CGE con su filial Transnet, que produjo efectos financieros de origen no operacional.

Por otra parte, en el período reportado la tramitación de la Ley de Gas avanzó varias etapas, siendo aprobada en el Senado y pasando a tercer trámite en la Cámara de Diputados. CGE fue un activo protagonista en la segunda fase de la tramitación de este proyecto. Nuestra participación consistió en sostener reuniones y dar a conocer minutas públicas para explicar el contexto y la posición de la industria. Este proceso permitió afianzar una relación institucional con el Congreso, al adquirir validación como un actor experto relevante, lo cual nos enorgullece como compañía.

La Ley de Gas establecerá un nuevo marco regulatorio para la distribución de gas, de la cual se espera mayor certidumbre para motivar la inversión futura en el sector. A su vez, eso atraerá mayor competitividad en el mercado, haciendo más atractiva este tipo de energía a los hogares chilenos, por lo que se predice un aumento en el número de conexiones a la red. Avanzar en el consumo de gas natural es una tendencia positiva para el medio ambiente, pues significa tender a una matriz energética menos contaminante.

Finalmente, quisiera dirigirme especialmente a nuestros grupos de interés, quienes con su colaboración han hecho posible la co-construcción de acuerdos y soluciones que sirven a la sostenibilidad de la empresa y a la continuidad del servicio que entrega. Son nuestros clientes, vecinos, autoridades, medios de comunicación y otras organizaciones, quienes nos entregan los elementos con que responder al desafío de conjugar las necesidades de los consumidores con los pronósticos financieros, el crecimiento de CGE y las problemáticas sociales y medio ambientales. La empresa se ha visto grandemente fortalecida al acercarse a sus stakeholders, con quienes espera seguir trabajando cercanamente en el futuro.



Antonio Gallart Gabás
Presidente



1

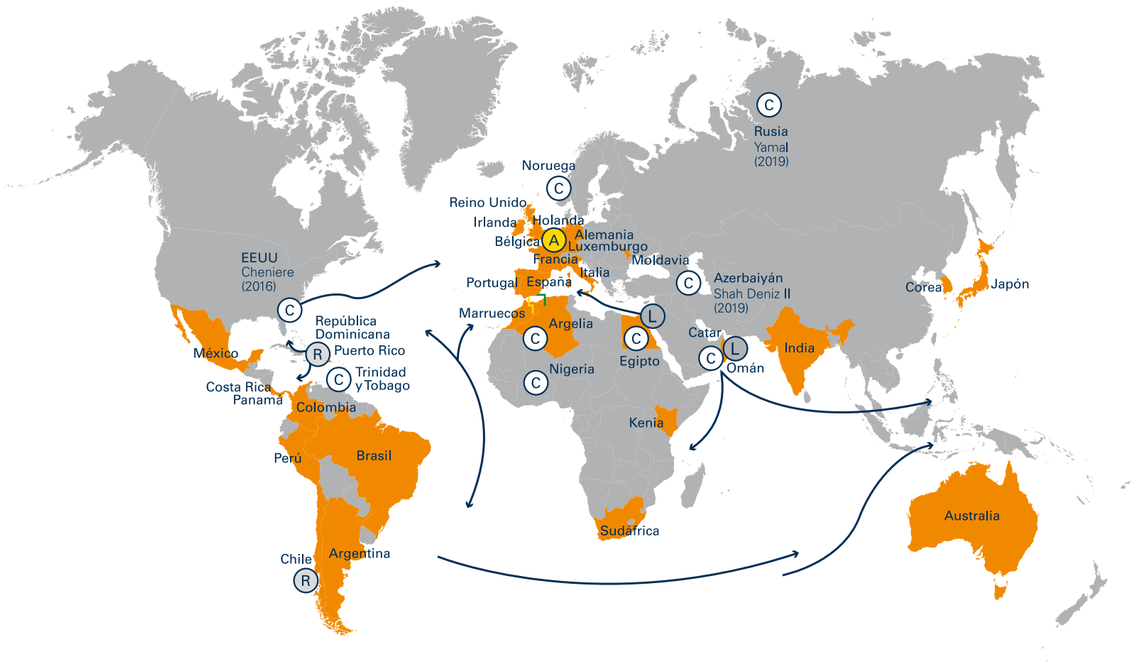
# Perfil de la Organización

# 1.1 Gas Natural Fenosa en el mundo

**(G4-6), (G4-8), (G4-13) y (G4-DMA) (Desempeño económico)**

Gas Natural Fenosa está presente en más de 30 países y sirve a casi 22 millones de clientes, siendo un experto mundial en el negocio de la energía. 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-Maghreb (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

*Además de los países anteriores, Gas Natural Fenosa tiene sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales, en Irlanda, Madagascar y Uganda. La actividad de Gas Natural Fenosa en Australia, Brasil y Chile (generación) e Italia (regasificación) se refiere a proyectos concretos relacionados con las actividades señaladas, no a que la compañía disponga de una infraestructura operativa.

**Chile**
Generación, distribución y comercialización de electricidad.
Transporte y distribución de gas.
Comercialización e infraestructura de GN/GNL.

**Argentina**
Distribución de gas.
Comercialización 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**
Comercialización de electricidad y de GN/GNL.

**Irlanda**
Comercialización de GN/GNL.

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

**Francia**
Comercialización GN/GNL.
Regasificación.

**Bélgica**
Comercialización GN/GNL.

**Holanda**
Comercialización GN/GNL.

**Luxemburgo**
Comercialización GN/GNL.

**Italia**
Distribución de gas y comercialización de GN/GNL.

**Alemania**
Comercialización GN/GNL.

**Moldavia**
Distribución de electricidad.

**Corea**
Comercialización GN/GNL.

**Japón**
Comercialización GN/GNL.

**India**
Comercialización 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**
Comercialización GN/GNL.

**Argelia**
Aprovisionamiento e infraestructura GN/GNL.

**Marruecos**
Infraestructura GN/GNL.

## Un modelo de negocio competitivo e integrado (G4-4) y (G4-8)

Gas Natural Fenosa es una compañía integrada de gas y electricidad, actividades que representan un 97% de su Ebitda. La compañía opera en toda la cadena de valor del gas, desde la exploración y aprovisionamiento hasta su distribución y comercialización. En tanto, en el negocio de la electricidad opera en la generación, distribución y comercialización. Su modelo de negocio apunta a 4 objetivos:

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.

Otras actividades de negocios corresponden al trading en los mercados de gas y electricidad, los servicios prestados de operación y mantenimiento de instalaciones, y la provisión de servicios de ingeniería y construcción de instalaciones energéticas, entre otros.







# 1.2 CGE es Gas Natural Fenosa en Chile

## 1.2.1 Misión y visión

### 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.

Mantenemos vigente nuestra propuesta de valor en el mercado eléctrico mediante empresas especializadas y alineadas.

Lideramos las acciones de CGE en base a una gestión guiada por valores. Construimos, fortalecemos y extendemos la reputación de CGE como una empresa líder en el mercado eléctrico, en la opinión de los chilenos.

### 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.

## 1.2.2 El quehacer de CGE (EU4 G4-4)

CGE es una empresa centenaria, fundada en 1905, y uno de los conglomerados energéticos más importantes del país. Opera desde Arica a Puerto Williams en Chile y en 4 importantes provincias en Argentina.

Es parte de Gas Natural Fenosa desde 2014 y desarrolla su actividad en dos líneas de negocio: sector eléctrico y sector gas. Desde octubre de 2016 esta sociedad fue dividida en dos, CGE (Negocio Eléctrico) y CGE Gas Natural (Negocio Gas).

### Negocios Eléctrico

| Distribución | Subtransmisión y transformación |
|---|---|
| CGE es una parte fundamental del Sistema Interconectado Central (SIC) y del Sistema Interconectado del Norte Grande (SING).<br>Atiende a más de 2,6 millones de clientes a través de sus filiales: EMEL Norte con sus distribuidoras EMELARI, ELIQSA, ELECDA, CONAFE con su subsidiaria EMELAT, CGE Distribución y EDELMAG. | CGE cuenta con infraestructura de transporte y transformación de energía para atender a su negocio de distribución, vinculado al SIC, al SING y al Sistema Eléctrico de Magallanes. |

### Negocio Gas[1]

En el negocio de distribución de gas natural en Chile, CGE participa a través de CGE Gas Natural y Metrogas en las regiones Metropolitana y VI, y Gas Sur e Innergy Holdings en la VIII Región.
Asimismo, está presente en forma directa en la propiedad de Gasoducto del Pacífico y, a través de CGE Gas Natural, y sus filiales Metrogas en en Gasoducto Gasandes.

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

## Principales Magnitudes

### Negocio Eléctrico

| Kilómetros de línea | | Capacidad instalada transformadores | | Energía total vendida 2016 |
|---|---|---|---|---|
| 32.446 km<br>baja tensión | 36.262 km<br>media tensión | 3.657 MVA<br>transformadores<br>propios | 4.133 MVA<br>transformadores<br>particulares | 13.623 GWh<br>vendidos |

## Propiedad (G4-7)

El capital de la Sociedad al 31 de diciembre de 2016 se divide en 1.995.317.064 acciones, repartidas entre 1.884 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 18.876), siendo los 12 mayores accionistas los siguientes:

| Nº | Nombre de los 12 mayores accionistas | Rut | Nº accionistas | Participación |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Gas Natural Fenosa Internacional S.A., Agencia en Chile | 59.220.550-5 | 1.939.979.249 | 97,2266% |
| 2 | Compañía General de Electricidad S.A.* | 76.411.321-7 | 8.638.330 | 0,4329% |
| 3 | Inmobiliaria e Inversiones ruta Ltda. | 77.858.190-6 | 2.325.846 | 0,1166% |
| 4 | EMF Retorno Absoluto FIP | 76.048.255-2 | 1.709.191 | 0,0857% |
| 5 | Juan Datzira Sagalas | 4.355.487-5 | 1.679.996 | 0,0842% |
| 6 | Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores | 90.249.000-0 | 1.641.370 | 0,0823% |
| 7 | Banchile Corredores de Bolsa S.A. | 96.571.220-8 | 1.436.124 | 0,0720% |
| 8 | Negocios y Valores S.A. Corredores de Bolsa | 96.586.750-3 | 1.021.435 | 0,0515% |
| 9 | BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa | 84.177.300-4 | 1.012.485 | 0,0512% |
| 10 | Raquel Generosa Gómez Feito | 2.632.200-6 | 968.045 | 0,0485% |
| 11 | Benito de Bernardi | 48.053.159-0 | 946.780 | 0,0475% |
| 12 | Fundación Osvaldo Pérez Valdés y María Luisa | 71.599.300-7 | 779.049 | 0,0390% |
| 13 | Rodrigo Alejandro Salinas Ríos | 8.457.300-0 | 746.825 | 0,0374% |

*Compañía General de Electricidad S.A. posee acciones propias en virtud del derecho de retiro ejercido en la fusión de Gas Natural Fenosa Chile S.A. con CGE de fecha 9 de agosto de 2016.





## Gestión de riesgos (G4-14) (G4-2)

CGE analiza su perfil global de riesgo de acuerdo al impacto potencial de sus operaciones sobre los estados financieros de la compañía. Las herramientas que permiten una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de CGE son:




Norma General de Riesgos: define el marco de principios y pautas de comportamiento que facilitan a la compañía la identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo. La pauta establece las bases para la definición de políticas, normativas, umbrales y métricas específicas que determinan el perfil de riesgo. Es actualizada por el Comité de Riesgos.

Mapa de Riesgos Corporativo: orientado a caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes de forma gráfica. La ilustración de los riesgos, junto a las conclusiones que aportan, son presentadas por el Comité de Riesgos al máximo órgano de control de la compañía, la Comisión de Auditoría.

Sistema de Medición de Riesgos: su objetivo es cuantificar, de forma recurrente y con base estadística, la posición que asume la compañía a nivel global en las diferentes categorías de riesgo. Está concebido como una herramienta de soporte a las unidades de negocio y garantiza que estas cuenten con un nivel de autonomía óptimo en la toma de decisiones.

### Otros mapas de riesgos:

Mapa de riesgos reputacionales: elaborado en base a los potenciales impactos de las operaciones de la compañía y de los grupos de interés teóricamente afectados. Los riesgos se clasifican de acuerdo a su severidad y grado de gestión. Esta información es un insumo para la toma de decisiones preventivas de eventos riesgosos. Algunos de ellos son evaluados en términos de sus consecuencias financieras, en caso de materializarse.

Mapa de riesgos derivados del cambio climático: analiza tanto las consecuencias directas (incremento de la temperatura media, alteraciones en la pluviosidad, incremento del nivel del mar, mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos) como las políticas orientadas a combatirlo (incentivos a la eficiencia energética, primas a las energías renovables y mercados de derechos de emisiones). El estudio se fundamenta en los criterios y metodologías del sistema de gestión de riesgos.

## 1.2.3 Gobierno corporativo

### Conducción estratégica: el liderazgo de CGE (G4-34)

### Directorio

Directores CGE



Presidente CGE
Antonio Gallart



Vicepresidente CGE
Carlos J. Álvarez



Director CGE
Manuel García



Director CGE
Eduardo Morandé



Director CGE
José Enrique Auffray

### Principales ejecutivos (G4-39)

Ejecutivos CGE



Presidente CGE
Antonio Gallart



Auditoría y Compliance
Oscar Campoy



Gerencia General CGE
Eduardo Apablaza



Comunicaciones
Katia Trusich



Compras, SSGG, Grstión Inmobiliaria y HSEQ
Tomás Morales



Servicio al Cliente
César Toledo



Security
José Manuel Mauricio



Ecónomico Financiero
Gonzalo Soto



Planificación y Desarrollo
Matía Hepp



Personas, Organización y Cultura
Alberto Moro



Regulación
Francisco Sánchez



Sistema de Información
Rafael Blesa



Servicios Jurídicos
Rafael Salas



Procesos y Proyectos Transversales
Jorge Catalán

## Órganos de gobierno (G4-38)

Cada uno de los siguientes órganos y niveles de la organización cumple un rol específico e insustituible en la implementación de la Política de Responsabilidad Corporativa y sus acciones.

Consejo de Administración: encargado de liderar la integración efectiva de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la compañía y en su gestión diaria, logrando así afianzar una cultura sólida al respecto. Este organismo recibe información anual sobre la implantación y seguimiento general de dicha política.

Comité de Dirección: responsable de velar por la adecuada implementación y seguimiento de los compromisos asumidos en la política, 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: están a cargo de definir las actuaciones de los planes formulados por el Comité de Dirección, así como de proponer los objetivos cuantitativos y cualitativos a cada una de dichas actuaciones y los indicadores de seguimiento asociados.

Administradores, directivos y resto de personas: tienen el deber de conocer, comprender y cumplir con las directrices y compromisos contenidos en la Política de Responsabilidad Corporativa. Asimismo, Gas Natural Fenosa promueve e incentiva entre sus proveedores y empresas colaboradoras la adopción de los principios de comportamiento definidos en la política.





2

# Estrategia de Gas Natural Fenosa

# 2.1 Estrategia global de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa presentó en 2016 la nueva visión estratégica de la compañía para el período 2016-2020, asociada a una serie de compromisos de cumplimiento de objetivos para 2018 y aspiraciones al 2020. Esta proyección busca fortalecer el exitoso modelo de negocio actual, que ha demostrado su capacidad para capturar el crecimiento durante los últimos años y establecer las bases para continuar expandiéndose.

## Inversiones

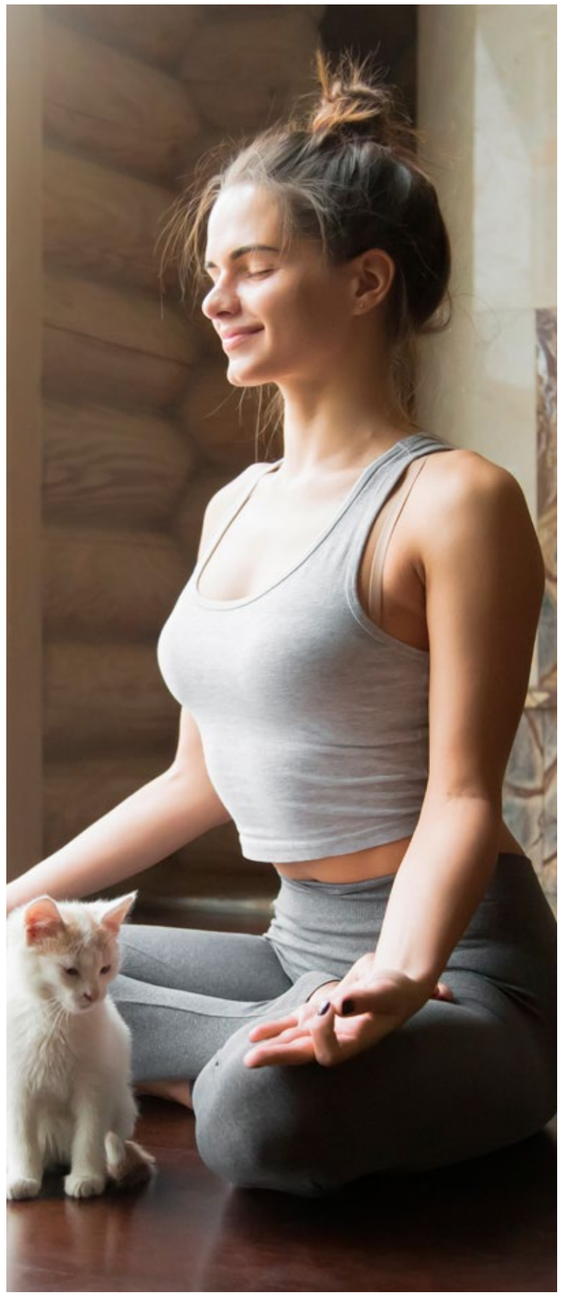
Durante el período 2016-2020, Gas Natural Fenosa invertirá 14.000 millones de euros destinados principalmente a inversiones en redes de distribución y a la construcción de nueva capacidad de generación, mayoritariamente renovable. Se espera un incremento de los puntos de suministro de gas y electricidad en 3,6 millones y un crecimiento del parque de generación en 3,5 GW, de los que 2,5 GW provendrán de fuentes renovables.

En cuanto a las redes de distribución, el objetivo es continuar capturando el gran potencial que existe tanto en gas como en electricidad en España y Latinoamérica, especialmente en los proyectos de gasificación de Chile, Colombia y México.

## Objetivos financieros

La actual volatilidad de los commodities y de los tipos de cambio dan señales de un escenario financiero desafiante durante 2016 y 2017. Gas Natural Fenosa ha puesto en marcha iniciativas de gestión y nuevas inversiones que podrán comenzar a mitigar los impactos de este escenario en la segunda mitad de 2017. De esta forma, el objetivo para 2018 se instala alrededor de los 5.400 millones de euros de Ebitda y 1.600 millones de beneficio neto.

La disciplina financiera y el compromiso con sus accionistas siguen caracterizando la estrategia de la compañía. A pesar del entorno difícil de los próximos años, el grupo prevé mantener su estricta política financiera, gracias a una fuerte capacidad de generar caja, lo que le permitirá reducir las ratios de apalancamiento mientras incrementa el dividendo y las inversiones.



## Planes de eficiencia

La visión estratégica incluye un nuevo plan de eficiencia que sumará ahorros de 220 millones de euros anuales en 2018, además del estudio de medidas adicionales para el período 2019-2020, que podrían acelerarse.

Las iniciativas incluidas en el plan de productividad, se centran principalmente en la reducción de costos discrecionales, la racionalización de costos comerciales y operativos, la optimización de costos en áreas corporativas, junto con la digitalización de procesos y gestión de sistemas de información.

## Previsiones para el negocio e impacto regulatorio

De acuerdo a las tendencias del sector energético, Gas Natural Fenosa ha definido que las energías renovables y el gas natural serán los vectores clave para cubrir el incremento de la demanda, especialmente en los mercados emergentes. Asimismo, la innovación en el mercado energético será otro de los factores que redefinirán el sector a nivel global, puesto que nuevos modelos de negocio, como la generación distribuida y las smart grids, ya se configuran como oportunidades de crecimiento a mediano plazo, tanto en mercados maduros como en los emergentes.

Con miras a cumplir los objetivos fijados para 2020, Gas Natural Fenosa realizará una gestión activa de la cartera de negocios en función del retorno, riesgo y creación de valor para los accionistas.

**Prioridades estratégicas**

| Gas | Generación de electricidad | Redes | Servicios , minoristas e innovación |
|---|---|---|---|
| Optimizar la cartera global de gas | Impulsar una regulación que contemple adecuadamente la seguridad de suministro, diversificación, eficiencia económica y sostenibilidad | Continuar gestionando los aspectos regulatorios del negocio | Desarrollar nuevos productos y servicios para clientes finales |
| Adaptar y renegociar contratos de suministro de gas | Ajustar la capacidad e inversiones para cumplir con la nueva regulación de emisiones | | Crear una plataforma para generación distribuida y servicios relacionados |
| Desarrollar posiciones de GNL en mercados finales | | Capturar el potencial de crecimiento orgánico, tanto en Europa como en Latinoamérica | Continuar con la digitalización de servicios y procesos |
| Incrementar la flexibilidad de la flota con la incorporación de nuevos metaneros | Desarrollar nuevas oportunidades en generación internacional y el crecimiento de la plataforma de renovables en España | | Expandir el modelo de servicios y soluciones energéticas a Latinoamérica |
| Reforzar y hacer uso de las ventajas competitivas a nivel logístico | | Automatizar la red e integrar nuevas tecnologías en la red eléctrica | |
| Implementar las iniciativas del plan de eficiencias | | | |

# 2.2 Estrategia de CGE en Chile

CGE ha definido 5 ejes transversales de trabajo transversales de cara al fortalecimiento del negocio en el largo plazo.

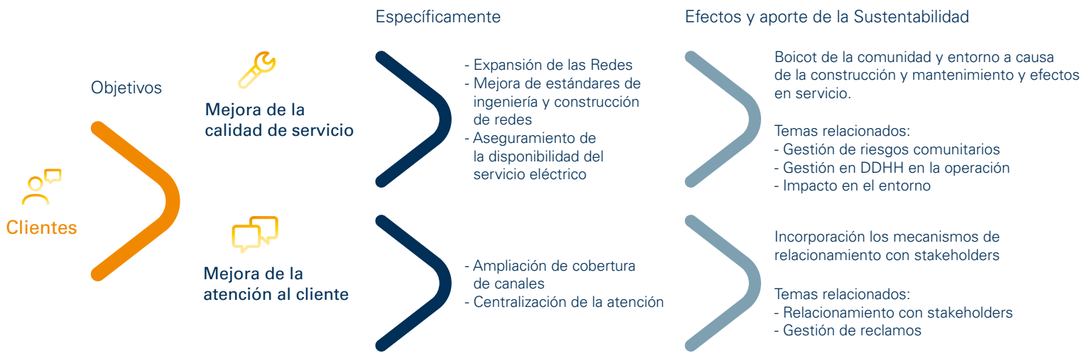
| Seguridad y salud | Calidad | Crecimiento sostenido | Eficiencia operacional | Desarrollo profesional |
|---|---|---|---|---|

Estos ejes son los que entregan las prioridades del accionar en la empresa y deben permear las distintas iniciativas.

## Plan de Transformación (G4-EU6)

El 2016 se presentó 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. Estas últimas tienen que ver principalmente con el limitado crecimiento de la demanda, los bajos precios y el cambio de las expectativas de los consumidores.

El Plan de Transformación aspira, en específico, a contar con una estructura organizacional más simple, para ganar en eficiencia y agilidad.








El Plan de Transformación comenzó a ser implementado en Chile con el objetivo de lograr una convergencia entre gobierno, procesos, gestión de personas y sistemas para todo el negocio. Los clientes perciben beneficios en dos importantes aspectos:

Mejora en la calidad del servicio, a través de una gestión conjunta de redes:

- Priorizando las obras con mayor impacto en la calidad del servicio.
- Mejorando los estándares de ingeniería y construcción de la red.
- Generando una red integrada automatizada con control en tiempo real.
- Alcanzando una mejora en la disponibilidad del servicio eléctrico.

Mejora en la calidad en la atención al cliente, por medio de:

- La gestión integrada de atención al cliente, con una marca única para todo el grupo y una unificación de plataformas de atención multicanal a clientes.
- La ampliación de los puntos de contacto con clientes, aumentando los canales de atención presenciales y no presenciales, incluyendo una sucursal virtual.
- Una mejora de la respuesta de solicitudes y reclamos, implementando centralización de la atención y estandarización de procesos y prácticas.

## Reorganización societaria

En el mes de julio el directorio de CGE S.A. acordó llevar a cabo un plan de reorganización societaria, que tiene como principal objetivo simplificar la estructura de la compañía y separar las líneas de negocio en los que Gas Natural Fenosa participa en el país.

La reorganización societaria se alinea con el Plan de Transformación y busca generar mayor agilidad y eficiencia a través de estructuras más sencillas e integradas, que impactan en el gobierno corporativo y el modelo de operación de CGE, unificando procesos y favoreciendo la creación de una cultura organizacional única.

En una primera etapa, el proceso contempló la fusión mediante incorporación de CGE a Gas Natural Fenosa Chile. Esta última adquirió todos los activos y pasivos de CGE, sucediéndola en todos sus derechos y obligaciones. Por su parte, dada la relevancia e historia que tiene en el país, se mantiene el nombre y la marca CGE.

En la segunda etapa de la reorganización, la sociedad fusionada se dividió en dos: una que integrará todas las inversiones del sector de electricidad y otra concentrará aquellas inversiones en gas natural. Esta división fue aprobada por el directorio en el mes de noviembre del 2016.

En la misma línea, en el mes de diciembre se llevó a cabo la fusión de Transnet, la filial de CGE dedicada a la transmisión. Esto se hizo a través de la incorporación, por absorción, de Transnet por parte de CGE. Con ello Transnet quedó disuelta y comenzó a operar bajo la marca CGE.

La operación de reorganización societaria es un paso lógico y consistente con las decisiones que Gas Natural Fenosa ha efectuado desde su arribo a Chile, como la división societaria de Gasco S.A. para desprenderse de los activos de gas licuado; la división societaria de Metrogas para separar las actividades de distribución y aprovisionamiento de gas natural; y la venta de la participación en GNL Quintero.



# 3
# Proceso de elaboración del informe

## Alcance y enfoque (G4-3), (G4-13), (G4-17), (G4-22), (G4-23), (G4-28), (G4-29), (G4-30), (G4-32)

Este informe de responsabilidad corporativa, se elabora anualmente siguiendo los lineamientos de la Global Reporting Initiative en su versión G4 –de acuerdo a la opción de conformidad "esencial"– y las directrices de Gas Natural Fenosa en materia de reportabilidad. Además, responde a los suplementos sectoriales "Utilities" y "Oil and gas" en lo aplicable a la compañía.

Cubre 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 2016, respecto a sus dos unidades de negocio principales: electricidad y gas; además de CGE Corporativo, conformado por las áreas que prestan servicio a dichas unidades.

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

Respecto al último reporte publicado, sobre el ejercicio 2015, no hubo cambios significativos respecto del alcance y cobertura de la información, ni tampoco reformulaciones de los datos.

## Principios de elaboración del informe

**(G4-18), (G4-19)**

La definición de los contenidos de este documento responde a un exhaustivo análisis de materialidad (o relevancia) de los temas en los que CGE puede tener un impacto económico, social o ambiental, y de aquellos que influyen en la percepción de sus grupos de interés.

Para identificar, definir y priorizar los temas relevantes se trabajó en 3 etapas:

### 1. Análisis de tendencias internas y externas (G4-36)

Se revisaron los planes y lineamientos de la empresa para 2016 y los próximos años, prensa atingente a la industria y las prioridades de Gas Natural Fenosa a nivel mundial.

Se entrevistó a 7 ejecutivos de primera línea:

- Oscar Campoy, Gerente de Auditoría y Compliance
- Alberto Moro, Gerente de Personas, Organización y Cultura
- Katia Trushich, Gerente de Comunicaciones
- César Toledo, Gerente de Servicio al Cliente
- Jorge Catalán, Gerente de Procesos y Proyectos Transversales
- Tomás Morales, Gerente de Compras, SSGG, Gestión Inmobiliaria y HSEQ
- José Manuel Mauricio, Gerente de Security

### 2. Consulta a los grupos de interés

**Durante este proceso de reporte se focalizó en dos grupos de interés: comunidades y colaboradores.**

| Colaboradores | Comunidades |
|---|---|
| Entre el 21 de diciembre de 2016 y el 10 de enero de 2017, se llevó a cabo una encuesta sobre sostenibilidad a los colaboradores. | En el mes de diciembre se entrevistó a dirigentes sociales de 6 comunidades para conocer su percepción sobre CGE, sus impactos y la relación con la empresa. |

993 Respuestas

- 675 Negocio eléctrico
- 165 Negocio gas
- 153 Corporativo
- 3 Zona sur
- 2 Zona central
- 1 Zona norte

### 3. Priorización (G4-19), (G4-27)

**A partir de estas fuentes de información se sistematizaron los datos y se priorizaron los aspectos, haciendo cruce con la Política de Responsabilidad Corporativa de la empresa. El resultado fue una lista de 28 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<br>- Cumplimiento regulatorio |
| Excelencia en el servicio | - Satisfacción de clientes<br>- Experiencia clientes<br>- Corte y reposición domiciliaria<br>- Disponibilidad y confiabilidad.<br>- Diversificación de la oferta comercial |
| Compromiso con los resultados | - Desempeño económico<br>- Plan de eficiencia |
| Interés por las personas | - Desarrollo profesional y movilidad interna<br>- Relaciones laborales<br>- Capacitación<br>- Diversidad y no discriminación<br>- Calidad de vida y conciliación |
| Gestión responsable del medioambiente | - Residuos<br>- Eficiencia energética<br>- Biodiversidad |
| Salud y seguridad | - Planes de prevención<br>- Accidentabilidad<br>- Educación en seguridad<br>- Promoción de la salud |
| Compromiso social | - Planificación y respuesta ante desastres y emergencias<br>- Involucramiento con las comunidades locales<br>- Acceso<br>- Relacionamiento con grupos de interés |
| Cadena de suministro responsable | - Gestión de compras<br>- Evaluación de proveedores y contratistas<br>- Salud y seguridad de contratistas |



## Verificación (G4-33)

CGE viene reportando su sostenibilidad desde 2009 y, a partir del período 2015, ha decidido que sus informes sean verificados por un tercero independiente. Esto con el fin de aportar mayor credibilidad de la información. Así mismo, los procesos de verificación son siempre una oportunidad de mejora para la gestión. Al igual que en 2015, la firma auditora Deloitte fue la encargada de dar fe de la veracidad de los datos de este reporte. Al final se puede revisar la carta de verificación.

## Consultas e información adicional (G4-5), (G4-31)

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 17, Las Condes, Santiago (oficinas centrales de CGE).



4

# La responsabilidad corporativa y CGE

# 4.1 Política de Responsabilidad Corporativa Gas Natural Fenosa España

La Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa establece el marco común de actuación que guía el comportamiento de la compañía. Es aplicable a todas las empresas que conforman el grupo Gas Natural Fenosa, entre ellas CGE en Chile.

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

## Principios de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 Excelencia en el servicio | 2 Compromiso con los resultados | 3 Gestión responsable del medio ambiente | 4 Interés por las personas |
| 5 Seguridad y salud | 6 Cadena de suministro responsable | 7 Compromiso social | 8 Integridad y transparencia |

Aquellos interesados en la versión íntegra de la política de sostenibilidad, pueden consultar la página web www.gasnaturalfenosa.com.





## Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020

En 2016, Gas Natural Fenosa ha iniciado la elaboración de un Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020, que está previsto que se apruebe en 2017 por el Consejo de Administración. El plan concreta los programas de acción para llevar a cabo los ocho compromisos rectores y 45 compromisos específicos de la Política de Responsabilidad Corporativa.

## Modelo de seguimiento Plan Director

| | | |
|---|---|---|
| Aprobación y seguimiento (anual) | Consejo de Administración | Comisión de Nombramientos y Retribuciones |
| Implementación, seguimiento y difusión (semestral y anual) | Comite de dirección | |
| Implementación y reporte (semestral) | Direcciones generales y otras unidades de negocio | |
| Coordinación y seguimiento (semestral y anual) | Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales | |

# 4.2 Gestión de la Política de Responsabilidad Corporativa (DMA)

La Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía, junto con sus principios de actuación, trajo consigo ocho compromisos enfocados en la generación de valor compartido. Estos son transversales para todas las empresas de Gas Natural Fenosa en el mundo y cada país debe adecuar las acciones necesarias para alcanzarlos.

En el caso de CGE, se considera que la política es aplicable a todas las filiales de la compañía en Chile, independientemente de la actividad o región donde estén establecidas. El desempeño de CGE en relación a los compromisos y principios de actuación se detalla en las secciones correspondientes de este mismo informe.

| Compromisos | Acciones para alcanzar compromisos |
|---|---|
| Excelencia en el servicio<br><br>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 una experiencia de excelencia, además de cumplir con los requisitos legales y compromisos voluntariamente asumidos. | 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.<br><br>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.<br><br>Facilitar las gestiones de los clientes a través de una operativa simple y eficiente.<br><br>Ofertar productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.<br><br>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.<br><br>Aplicar la innovación tecnológica y las mejoras técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible. |
| Compromiso con los resultados<br><br>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 claves del negocio. | Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida adecuada a los recursos invertidos.<br><br>Promover una asignación y gestión eficiente de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.<br><br>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. |
| Gestión responsable del medio ambiente<br><br>CGE es consciente de los efectos ambientales de sus actividades en el entorno donde se desarrollan. Por lo mismo, la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente, CGE actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales y otros que voluntariamente adopta, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía. | 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.<br><br>Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático, a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro, la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías.<br><br>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.<br><br>Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.<br><br>Promover el uso eficiente y responsable del agua, estableciendo actividades encaminadas al mayor conocimiento de este recurso y a la mejora en su gestión.<br><br>Garantizar la prevención de la contaminación mediante el perfeccionamiento continuo, el empleo de las mejores técnicas disponibles y el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales. |
| Interés por las personas<br><br>Para CGE es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad basado en el respeto, la diversidad y el desarrollo personal y profesional. Asimismo, la compañía tiene un Código Ético en donde se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento de todos sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene la empresa con sus grupos de interés. | 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.).<br><br>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.<br><br>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, y un marco de compensación total en concordancia.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Promover la interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales, facilitando la retroalimentación para la toma de decisiones en esta materia. |
| Salud y seguridad<br><br>CGE planifica y desarrolla sus actividades asumiendo que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, impulsando la mejora continua en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores, involucrando no solo a las personas que conforman el conglomerado, sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, proporcionando un ambiente seguro y promocionando un estilo de vida saludable. | Garantizar que la seguridad y la salud sean un compromiso colectivo visible asumido de forma proactiva por la alta dirección e integrado por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.<br><br>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.<br><br>Velar porque sea notificada cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público y a la seguridad de las instalaciones, para que sea evaluada y gestionada de un modo apropiado.<br><br>Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos, integrando en la gestión empresarial la prevención de accidentes laborales y conductas de protección y promoción de la salud y el bienestar.<br><br>Establecer el aprendizaje como motor de una cultura de 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.<br><br>Integrar criterios de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los 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.<br><br>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.<br><br>Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento. |

| | |
|---|---|
| Cadena de suministro responsable<br><br>Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de CGE, con los que la compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza a largo plazo, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de eficacia y gestión del riesgo. | 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.<br><br>Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de CGE en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de Derechos Humanos, ética, seguridad y salud.<br><br>Fomentar la contratación de proveedores de la región o localidad en donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la generación de impacto social positivo.<br><br>Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen. |
| Compromiso social<br><br>CGE está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder así implicarse en su desarrollo, procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades. | Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, además de promover el involucramiento con las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.<br><br>Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se pueden generar y potenciar los aspectos positivos.<br><br>Desarrollar iniciativas en el marco de la *venture philanthopy* para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en los proyectos energéticos.<br><br>Promover la educación, riqueza cultural, salud, investigación e inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.<br><br>Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y utilizar los mecanismos necesarios y/o existentes como vehículo de transmisión de los niveles de calidad de servicio a las empresas colaboradoras y proveedores. |
| Integridad y transparencia<br><br>CGE considera que la confianza de sus clientes, sus profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversionistas y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y 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. | Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, respetando y protegiendo el anonimato del comunicante.<br><br>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<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>Mantener, en todo momento, el diálogo con los grupos de interés a través de los canales de comunicación que sean más adecuados y accesibles. |





# 4.3 El gobierno de la responsabilidad corporativa

La implementación y supervisión del cumplimiento de la política, está a cargo de un Comité de Responsabilidad Corporativa. Sus miembros deben velar por integrar a la gestión cotidiana del negocio planes de acción que fortalezcan cada compromiso.

Funciones del Comité de Responsabilidad Corporativa:

- Proveer la información requerida 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.
- Identificar obstáculos para la ejecución de planes y estrategias.
- Contrastar opiniones y visiones buscando tomar acuerdos desde la óptica de la mejora continua.

El comité está compuesto por representantes de cada uno de los compromisos y es liderado por la Gerencia de Comunicaciones.

## Integrantes del Comité de Responsabilidad Corporativa

| Compromisos | Representante |
|---|---|
| Excelencia en el servicio | Pilar Acevedo |
| Gestión responsable del medioambiente | María Cristina Álvarez |
| Interés por las personas | Leonardo Zúñiga |
| Salud y seguridad | Ulises Bugueño |
| Cadena de suministro responsable | Juan Pablo Berríos |
| Integridad y transparencia | Oscar Campoy |
| Compromiso con la sociedad | Bárbara Miranda |

Durante el período 2016, se trabajó en la elaboración del diagnóstico de cada una de las áreas que integran el Comité, en función de los compromisos que establece la Política de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural Fenosa. Este ejercicio ayudó a detectar el nivel de logro y brechas en la materia, a partir de lo cual se presentó un plan de acción 2017, en línea con el Plan de Transformación.

En este contexto, la Estrategia de Sostenibilidad de CGE incluye 4 ejes temáticos:

- Energía limpia
- Energía comunitaria e inclusiva
- Energía excelente
- Energía propia

Para iniciar su implementación se presentaron 17 proyectos activadores, de los cuales 5 serán prioritarios para su ejecución a inicios de 2017. Ello se vincula a un relato unificador que permita posicionar el tema con los grupos de interés.

# 4.4 Diálogo con los grupos de interés

**(G4-15), (G4-16), (G4-19), (G4-24), (G4-25) y (G4-26)**

En su promesa de mantener una comunicación permanente con sus grupos de interés, CGE y CGE Gas Natural, mantienen vínculos con todos ellos a través de diferentes instancias durante el año.

| 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<br>Redes sociales |
| Gremios | Periódica | Comités Gremiales<br>Mesas de Trabajo |
| Organizaciones sociales | Periódica | Reuniones con Uniones Comunales<br>Reuniones con Juntas de Vecinos |
| Proveedores y contratistas | Periódica | Procesos de convergencia, Optimización del mapa de contratistas, Apoyo en capacitación y certificación de contratistas. y comunicación a través de Portal Proveedores. |
| Comunidades | Comunidades | Encuentros con autoridades locales, Proyectos de electrificación rural, Alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil, Brigada Metroambientalista |
| Autoridades Centrales (Poder Ejecutivo y Parlamentarios) y Organismos Reguladores | Periódica | Plan de Relacionamiento con Autoridades |
| Clientes | Anual<br>Permanente | Encuestas de Satisfacción<br>Sucursal Virtual<br>Call Center<br>Oficinas de Atención<br>Redes sociales |
| Colaboradores | Cada dos años<br>Trimestral<br>Periódica<br>Periódica | Encuesta de Clima Laboral y Compromiso<br>Hablando de la Compañía: Entrega de resultados a nivel trimestral y Comunicación de Proyectos Transversales<br>Dialoga: Desayunos con Directores de Área<br>Medios corporativos |





CGE mantiene un diálogo frecuente con distintas asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales que aportan a una gestión en red. En esta lista se encuentran los grupos con quienes CGE se vincula frecuentemente.

| | |
|---|---|
| Acción Empresas | Acción |
| Asociación de Empresas de la V Región | ASIVA |
| Asociación de Industriales de Coquimbo | ASOINCO |
| Asociación de Industriales de Iquique | AII |
| Asociación de Industriales del Centro | ASICENT |
| Asociación Gremial de Empresas Eléctricas | Empresas Eléctricas A.G. |
| Asociación Industriales Antofagasta | AIA |
| Asociación Industriales de Arica | ASINDA |
| Cámara Chilena de la Construcción | CChC Nacional |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC IX |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC VI |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC VII |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC VIII |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC IV |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC V |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC II |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC I |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC XV |
| Cámara Chilena de la Construcción | ChCC III |
| Corporación de Desarrollo PRO O'Higgins | PRO O'HIGGINS |
| Corporación de Desarrollo Regional de O'Higgins | CDR VI |
| Corporación Industrial para el Desarrollo Regional de la Cuarta Región | CIDERE |

| | |
|---|---|
| Corporación para el Desarrollo de la Región de Atacama | CORPROA |
| Corporación para el Desarrollo Productivo de La Araucanía | CORPARAUCANÍA |
| Corporación para la Competitividad e Innovación de la Región de Atacama | CCIRA |
| Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas | ICARE |
| Instituto Regional de Administración de Empresas | IRADE |
| Red Pacto Global Chile | Pacto Global |
| Sociedad de Fomento Fabril | SOFOFA |
| Sociedad de Fomento Fabril | SOFOFA |
| Cámara Chileno Español | CAMACOES |
| Corporación de Desarrollo Regional de Antofagasta | PROLOA |
| Cámara Chileno Americana | AMCHAM |

Adicionalmente, la empresa mantiene una relación permanente con iniciativas dedicadas al desarrollo sostenible de las empresas en materias económicas, sociales y medioambientales.

| | |
|---|---|
| Pacto Global de Naciones Unidas | Es el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización y la sustentabilidad. Promocionado por la ONU, cuenta con más de 10.000 compañías socias a nivel mundial. Su finalidad es que sus empresas adherentes se comprometan y practiquen los 10 principios del Pacto Global vinculados a temáticas de Derechos Humanos, medio ambiente, normas laborales y prácticas anticorrupción. |
| Acción Empresas | Es una institución sin fines de lucro que reúne a empresas socias de distintos rubros empresariales para fortalecer la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sustentable en Chile. CGE participa en los distintos comités que promueve Acción. |







# 5
# Excelencia en el servicio

## Presencia de CGE en el país (G4-EU3)

El mercado eléctrico en Chile está compuesto por la generación, transmisión y distribución del suministro eléctrico, actividades que son ejecutadas en su totalidad por empresas privadas. Por su parte, el Estado regula, fiscaliza y planifica las inversiones en generación y transmisión a través de las instituciones responsables: el Ministerio de Energía, la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), la Comisión Nacional de Energía (CNE), el Centro de Despacho Económico de Carga (CDEC), el Panel de Expertos encargado de tomar decisiones sobre discrepancias y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC).

En el mercado de gas natural la regulación vigente se encuentra establecida en el Decreto con Fuerza de Ley N°323 de 1931, que rige el transporte, la distribución, el régimen de concesiones y tarifas de gas de red, así como las funciones del Estado relacionadas a estas materias.

## Número de clientes por negocio

| | | | |
|---|---|---|---|
| Gas natural | Aprovisionamiento<br>Distribución<br>Comercialización | Clientes particulares<br>Comunidades y Centrales Térmicas<br>Clientes comerciales<br>Industria<br>GNL Móvil<br>Soluciones Energéticas<br>Gas Natural Vehicular | 657.000<br>CLIENTES |
| Electricidad | Transmisión<br>Distribución | Clientes particulares<br>Pequeñas y medianas empresas<br>Inmobiliarias<br>Grandes empresas<br>Instituciones públicas | 2.785.599<br>CLIENTES |







# Satisfacción del cliente a través de la calidad de servicio

## Manejo de las pérdidas de energía (G4-EU12)

El control de pérdidas de energía y potencia es una de las preocupaciones permanentes de CGE, por lo que la compañía realiza esfuerzos para controlar las pérdidas técnicas -que se originan en el funcionamiento de las instalaciones- y para detectar y revertir las pérdidas no técnicas-causadas principalmente por conexiones irregulares por parte de los consumidores-.

En 2016, las pérdidas acumularon un 7,51% y fueron parcialmente aplacadas gracias a logros en la recuperación de energía no facturada. Esto fue posible gracias a un trabajo de alineamiento y estandarización de procesos utilizados para el control de pérdidas, además de la incorporación de aplicaciones informáticas que permitió una mayor efectividad en la detección de casos con irregularidades.

En el sector gasífero el Sistema de Gestión de Integridad de Redes es el encargado en detectar y reducir las fugas y pérdidas dentro de la red de distribución.

## Cifras de suspensión de los servicios

**(G4-EU27)**

### Negocio Eléctrico

CGE provee de energía eléctrica a todos los clientes que soliciten el servicio en las áreas de concesión de la compañía. 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, según la regulación chilena.

Durante 2016, el número de clientes desconectados durante menos de 48 horas por boleta impaga aumentó en un 110% con respecto al año anterior. En cambio, los restantes clientes con servicio suspendido por períodos más largos disminuyeron.

La razón podría estar en que la mayor variedad de canales de pago disponibles en 2016 reduce el tiempo destinado a este trámite, facilitando una pronta reconexión al suministro. Es así que el 97% de los usuarios en esta situación fue reconectado en menos de 24 horas tras el pago de la deuda.

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

| | 2015 anual | 2016 mensual | 2015 anual |
|---|---|---|---|
| Menos de 48 horas | 361.226 | 33.934 | 400.576 |
| Entre 48 horas y una semana | 67.751 | 7.465 | 83.464 |
| Entre una semana y un mes | 79.705 | 8.466 | 109.830 |
| Entre un mes y un año | 57.987 | 8.340 | 78.144 |
| Más de un año (aún no hay pago) | 3 | 2 | 3 |

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

| | 2015 anual | 2016 anual |
|---|---|---|
| Menos de 24 horas | 575.856 | 687.498 |
| Entre 24 horas y una semana | 13.524 | 15.845 |
| Más de una semana | 1.424 | 312 |

### Negocio Gas

En el caso del gas, se observa que los clientes desconectados del suministro por no pago también se concentran en el grupo que demora menos de 48 horas en acordar un pago, posibilitando la reposición del servicio en igual plazo. En aquellos casos donde ha pasado más de un año desde la desconexión sin que se realice un pago, no existe orden de servicio de reposición.

### 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 |
|---|---|---|
| Menos de 48 horas | 27.106 | 33.815 |
| Más de 48 horas hasta 1 semana | 7.642 | 7.853 |
| Más de 1 semana hasta 1 mes | 4.882 | 5.160 |
| Más de1 mes hasta 1 año | 2.737 | 2.847 |
| Más de 1 año (aún no hay pago) | 4.609 | 4.104 |

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

| | 2015 anual | 2016 anual |
|---|---|---|
| Menos de 48 horas | 39.621 | 46.842 |
| Más de 48 horas hasta 1 semana | 1.579 | 1.310 |
| Más de 1 semana hasta 1 mes | 184 | 270 |
| Más de1 mes hasta 1 año | 78 | 119 |
| Más de 1 año | 905 | 1.134 |

## Cifras de interrupción de servicios (G4-EU29) (G4-EU29)

El índice Saifi informa sobre el número de interrupciones totales que un cliente experimenta al año, independiente del origen de dichos cortes de suministro, pudiendo ser responsabilidad de la empresa o de terceros.

En 2016 el promedio de interrupciones a nivel nacional fue de 7 veces al año, con un máximo de 58 interrupciones y un mínimo de 0, siendo estos clientes quienes no experimentaron cortes durante 2016.

| | |
|---|---|
| Promedio de interrupciones por cliente | 7 veces/año |
| Número máximo de interrupciones | 58 veces/año |
| Número mínimo de interrupciones | 0 veces/año |

Cabe agregar que la comuna que experimentó mayor frecuencia de interrupciones fue Freirina, Región de Atacama, con 30 veces al año, mientras que en Camarones, Región de Arica, solo hubo 1 interrupción durante 2016.

Por su parte, el indicador Saidi permite medir la duración de las interrupciones eléctricas promedio por usuario, considerando la totalidad de las interrupciones de un año. Esta métrica se implementa con el objetivo que las empresas eléctricas mejoren la calidad del suministro.

| | |
|---|---|
| Promedio del tiempo total de interrupciones por cliente | 12,7 horas/año |
| Número máximo de horas de interrupción por cliente | 244 horas/año |
| Número mínimo de horas de interrupción por cliente | 0 horas/año |

Un análisis territorial arroja que la comuna con mayor Saidi fue Freire, Región de La Araucanía, con 91,4 horas de interrupción en el año. Por su parte, la comuna con menor Saidi fue Camarones, en la Región de Arica, con 0,4 horas en 2016.
Gestión de reclamos

Los cortes de servicio y otras situaciones que impactan en la calidad y experiencia de servicio de los clientes suelen dar origen a diversos reclamos, que en 2016 alcanzaron tasas de cuatro y dos reclamos por cada 100 clientes en los negocios eléctrico y gas, respectivamente.

## Números y tasas de reclamo

| Negocio | Número total de reclamos 2016 | Tasa por cada 100 clientes |
|---|---|---|
| Eléctrico | 108.468 | 4,01 |
| Gas | 11.492 | 2,1 |






Además del número de reclamos, el tiempo de respuesta es otro indicador clave por su importancia para el cliente. En 2016 CGE se dedicó a revisar el proceso de recepción, investigación y devolución, que al comienzo de 2015 demoraba en total 23 días.

Se trabajó fuertemente en el área de reclamos, con el objetivo de gestionar de manera más eficiente el volumen de quejas y poder contestarlas de manera oportuna y con calidad. Es así como a finales de 2016 el tiempo promedio de espera se redujo a 14 días, lo que significa un logro para la compañía y un beneficio para el cliente.

# Una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades del cliente

## Suministro para zonas rurales (G4-EU23) (G4-OG9)

CGE ha implementado un programa de electrificación rural con cargo al Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), el cual destina financiamiento para la expansión del acceso a servicios básicos por parte de clientes y comunidades de bajos ingresos. Esta iniciativa es resultado de la coordinación entre el gobierno regional y la empresa privada para la provisión de energía eléctrica a sectores rurales.

Se gestionaron 5 proyectos de electrificación rural en beneficio de 204 familias durante el 2016 y se inició la construcción de 42 proyectos adicionales que irán en favor de 2.096 familias. La selección de las viviendas beneficiadas es realizada por el gobierno regional a partir de criterios de factibilidad técnica, económica y social.

## Proyectos de electrificación rural 2016

| Nombre proyecto | Zona | Beneficiarios | Presupuesto |
|---|---|---|---|
| PER Acha 5 | Arica-Iquique | 80 | 71 |
| PER Quebrada La Ubilla | Coquimbo-Viña | 11 | 47 |
| PER El Higueral | Coquimbo-Viña | 32 | 50 |
| PER El Tome | Coquimbo-Viña | 17 | 87 |
| PER Sector Los Perales | Coquimbo-Viña | 19 | 120 |
| PER Valle de Quilimari, Los Vilos | Coquimbo-Viña | 42 | 40 |
| PER Valle de Pupío, Los Vilos | Coquimbo-Viña | 8 | 6 |
| PER Diversos Sectores comuna de Petorca | Coquimbo-Viña | 43 | 186 |
| PER Colonia Isabel Riquelme alto, Natales | EDELMAG | 39 | 63 |
| **Total General** | | **291** | **670** |

# Comunicación efectiva con los clientes

## Simplificación de la boleta (G4-EU24)

Durante 2016 se implementó un nuevo formato de boleta, tanto para el sector eléctrico como el de gas, con el objetivo de llegar al cliente con información más clara y navegable.

La iniciativa, que comenzó en junio de 2016 y se terminó de implementar a fines de diciembre para ambos negocios, busca que los comprobantes sean más claros y explicativos en la información que ofrecen. Lo anterior, tomando en cuenta que el 51% de los chilenos no entiende qué dicen las boletas de servicios básicos. Este trabajo fue realizado en conjunto con el regulador, el que busca beneficiar al cliente final de CGE. Dentro de los cambios incorporados se encuentran:

- Aumento del tamaño de la letra.
- Simplificación de la información de consumo.
- Inclusión de un glosario con los principales términos de facturación.
- Aparece más claro el número de cliente.
- El monto a pagar y, de no producirse el pago de la cuenta, la programación de la desconexión de servicio.

A través de la boleta, además, se dan a conocer campañas de comunicación, direcciones de las sucursales, oficina virtual y canales de recaudación externos, así como los perfiles de Facebook y Twitter de la compañía, con el objeto de impulsar la comunicación a través de las redes sociales. Adicionalmente, en 2016 comenzó a trabajarse en el desarrollo de un sistema de boleta electrónica, que permitiría en los próximos años un servicio más eficiente y sustentable.

*Durante la jornada del 19 de diciembre la Presidenta Bachelet presenta nuevas Cuentas de la Luz y Gas, destacando rol de los ciudadanos en políticas públicas: "Cuentas Claras, Simples y Transparentes".*

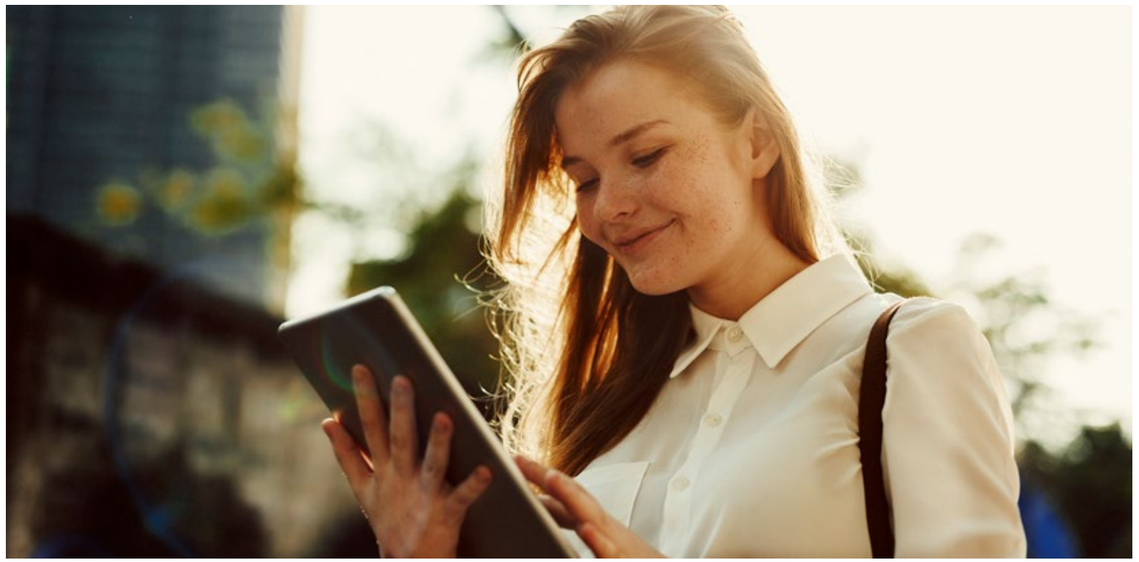
## Mejoras en atención al cliente 2016

Durante 2016 se implementó el modelo MAT para la creación de 2 call centers, alcanzando un nivel de atención de los llamados telefónicos del 97%. En el mismo periodo, las oficinas comerciales fueron reforzadas con módulos de autoatención, colocando a disposición de los clientes teléfonos de línea directa al call center, módulos de buzón y mayores prestaciones en los terminales de autocosulta.

Por otra parte, se rediseñaron las cuentas de Twitter de las distribuidoras, solicitud de requerimientos y pago de servicios. Asimismo, se rediseñó la cuenta de Twitter cuadruplicando la cantidad de seguidores, de 17.900 en 2015 a 85.100 en 2016. En el segundo semestre se habilitó la atención comercial a través de este canal, valorado por los clientes por la rapidez de respuesta.

CGE enfrenta el desafío de la digitalización de la atención a través de sus páginas web y otras plataformas que permiten estar en diálogo dinámico con los clientes, como las redes sociales.

*Más del 30% de los clientes que llama a la compañía es atendido de manera automatizada a través de IVR (respuesta de voz interactiva). En el caso de atención en oficinas, un porcentaje similar es canalizado por máquinas de autoatención. Ello ha redundado en una disminución de las filas y tiempos de espera en las líneas de atención.*



## Ratios de atención al cliente

| | año 2015 | año 2016 |
|---|---|---|
| Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%) | 20 | 19 |
| Tiempo medio de resolución de solicitudes (días) | 14 | 17 |
| Llamadas atendidas antes de 20 segundos (%)* | 80 | 83 |

* En Chile se mide antes de 30 segundos. Considera atenciones comerciales y de emergencia.

Durante 2016 se experimentó un retroceso en estos indicadores, con el aumento del período de resolución solicitudes en 3 días y una baja en el porcentaje de solicitudes resueltas de forma inmediata. Por ello, en 2017 se trabajará minuciosamente en disminuir los tiempos en este ámbito.

## Acciones para la seguridad de los clientes (G4-PR3)

Para CGE la seguridad de los clientes es prioridad dentro de la planificación de actividades, procesos y operaciones diarias de todas las líneas de negocio. Tanto la transmisión y distribución de energía eléctrica como la distribución de gas natural, requieren de medidas proactivas que permitan minimizar los potenciales riesgos para las personas y el medio ambiente.

### Prevención y seguridad para clientes del sector eléctrico

- Protocolos de seguridad con interrupción del suministro de energía. Ante la falla de una red, se activa un mecanismo de corte automático en la zona afectada que impide el paso de la energía previniendo situaciones de riesgo. La ubicación exacta de las fallas es detectada de manera remota en los centros de operaciones para su pronta reposición.
- Canal telefónico de emergencia que las distribuidoras disponen para que la comunidad de alerta sobre eventos riesgosos.
- Campañas comunicacionales de sensibilización a lo largo de todo Chile de manera de informar en la prevención de accidentes y el uso y cuidado de la energía. Algunas de las campañas realizadas son: volantín seguro, choque de postes, hurto de energía, challa metálica.

### Prevención y seguridad para clientes del sector gas

- Sistema de Gestión Integrado de Redes (SGIR), que agrupa a un conjunto de medidas preventivas que aplican transversalmente a actividades de diseño, construcción, operación y mantención de las redes de distribución. Este sistema incluye monitoreo remoto de datos en tiempo real.
- Servicio de Emergencia Domiciliaria, disponible las 24 horas durante todos los días del año para dar solución a problemas urgentes. Normalmente, estas corresponden a atenciones de emergencia por fuga o falta de suministro de gas.
- FONORED consiste en la entrega -de forma gratuita- de la información especializada sobre la existencia y ubicación referencial de toda la red de gas y tuberías. 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.

## Satisfacción del cliente a través de la calidad en el servicio (G4-PR5)

CGE utiliza principalmente tres indicadores de calidad de servicio: NPS (Net Promoter Score), Índice de Satisfacción (IS) y FCR (resolución al primer contacto). Estos indicadores se construyen a través de encuestas semanales a los clientes. NPS recoge la lealtad de clientes basándose en la probabilidad que ellos recomienden a la compañía. El IS recoge el nivel de satisfacción que manifiestan los clientes en una interaccion con la empresa. Finalmente, FCR nos permite medir si estamos resolviendo los requerimientos de los clientes en el primer contacto o no.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas de Índices generales para los negocios Gas y Elétrico. Esta encuesta está medida en una escala de 1 a 7, donde a mayor nota mejor es el grado de satisfacción. Para el caso del NPS, se calcula haciendo una resta entre el porcentaje de clientes promotores (evalúan con nota 6 y 7) y porcentaje de clientes detractores (evalúan con nota 4 o inferior). El índice NPS se calcula tomando todas las notas entre 6 y 7 menos todas las notas inferiores a 4, divido por el total de notas o respuestas.

Durante 2016, la satisfacción global para el Negocio Eléctrico obtuvo una nota de 5,48 mientras el NPS mejoró con respecto a 2015, subiendo de 30,1% a un 39,65%. En el negocio de Gas, la Satisfacción Global alcanzó una nota 6,0 y el NPS disminuyó de 77% a un 71,6%.





## Evaluación del cliente

| | Negocio Electricidad | Negocio Gas |
|---|---|---|
| Satisfacción global (nota escala de 1 a 7) | 5.48 | 6.0 |
| NPS | 39.65 | 71.62 |

## Seguridad y diversidad en el abastecimiento y suministro

Hablar de la calidad de servicio es referirse también a lo que ocurre con el suministro, por ello los planes de mejoramiento deben comenzar en la línea de operaciones, para mejorar la prestación que se entrega desde la continuidad operacional.

Eso ha impulsado a CGE a aumentar en un 50% su plan de inversiones del negocio de Gas, llevando a cabo proyectos de enmallamiento de la red y segunda alimentación, automatización y seccionamiento de la red, reemplazo por una red protegida, e instalación de plantas de generación de respaldo y unidades móviles.

Por otra parte, en los negocios de distribución y transmisión eléctrica se comenzaron y desarrollaron más de 650 proyectos para mejorar el indicador Saidi, que mide el tiempo de interrupción del servicio por cliente. De esta manera se aspira a una más confiable cobertura de servicio.

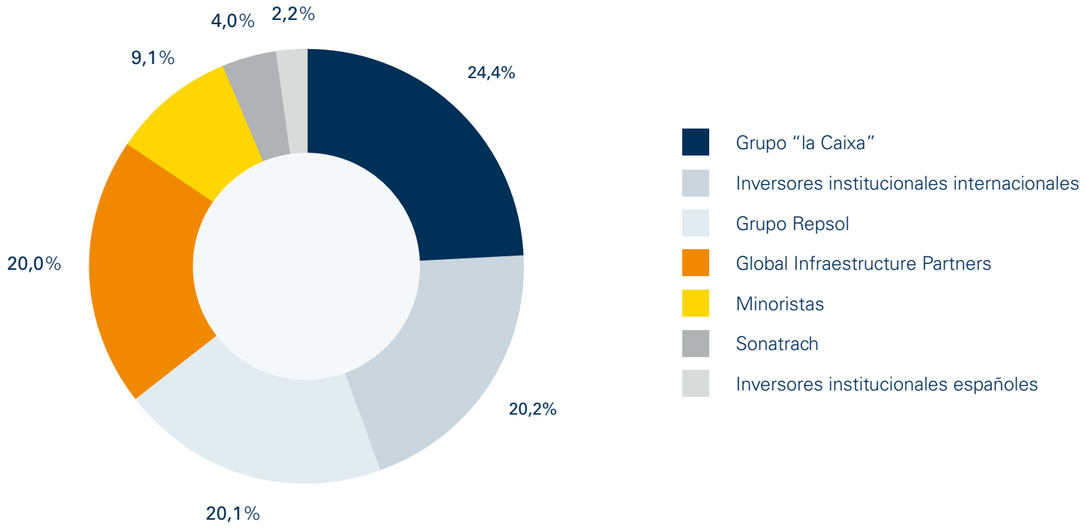


# 6
# Compromiso con los Resultados

## Compromiso con los resultados

La primera responsabilidad de CGE consiste en responder a sus accionistas e inversores por las decisiones estratégicas del negocio y sus resultados en el valor de la compañía. Este ejercicio administrativo se realiza bajo el compromiso irrestricto de actuar responsablemente con los públicos de interés de CGE.

A través de Gas Natural Fenosa, los accionistas e inversores de la compañía corresponden a:




Invertir de manera socialmente responsable significa pensar en el largo plazo e ir más allá del alcance operacional de la empresa. Se trata de incorporar en la toma de decisiones los impactos hacia y desde los grupos de interés. Para ello existen diversos criterios de carácter social, ambiental, ético y de buen gobierno que deben ser considerados junto con los aspectos financieros tradicionales. Esto se refleja en las principales cifras monitoreadas por Gas Natural Fenosa, detalladas en la siguiente tabla.





# Enfoque a una rentabilidad creciente y sostenida

## Principales magnitudes de Gas Natural Fenosa 2016 (G4-9) (G4-EU4)

| Operaciones | 2016 | 2015 | 2014 |
|---|---|---|---|
| Ventas de actividad de distribución de gas (GWh) | 458.265 | 473.831 | 427.462 |
| Transporte de gas/EMPL (GWh) | 11.720 | 112.861 | 120.558 |
| Puntos de suministro de distribución de gas (en miles) | 13.546 | 13.172 | 12.816 |
| Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles) | 8.202 | 10.622 | 10.415 |
| Red de distribución de gas (km) | 142.187 | 138.219 | 133.741 |
| Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km) | 250.886 | 302.723 | 228.808 |
| Energía eléctrica producida (GWh) | 46.552 | 49.548 | 48.282 |
| **Personal** | **2016** | **2015** | **2014** |
| Número de empleados. | 17.229 | 19.939 | 21.961 |
| **Financiero (millones de euros)** | **2016** (1) | **2015** (1) | **2014** (1) |
| Importe neto de la cifra de negocios | 23.184 | 26.015 | 24.697 |
| Beneficio operativo bruto (EBITDA) | 4.970 | 5.264 | 4.845 |
| Inversiones totales | 2.901 | 2.082 | 4.342 |
| Beneficio neto | 1.347 | 1.502 | 1.462 |
| Dividendo | 1.001 | 1.001 | 909 |
| Evolución de la calificación en DJSI | 91 | 89 | 86 |
| **Datos por acción (euros por acción)** | **2016** | **2015** | **2014** |
| Cotización a 31 de diciembre | 17,91 | 18,82 | 20,81 |
| Beneficio | 1,35 | 1,57 | 1,46 |

1. Las cifras en 2014 y 2015 están reexpresadas por discontinuidad del negocio del GLP en Chile, sin tener impacto en el resultado neto.

2. A partir del 1 de enero de 2014 por aplicación obligatoria de la NIIF 11 “Acuerdos conjuntos” se realiza el cambio de método de consolidación aplicable básicamente a Unión Fenosa Gas, Ecoeléctrica (central de ciclo combinado ubicada en Puerto Rico), Nueva Generadora del Sur (central de ciclo combinado ubicada en España) y varias sociedades conjuntas que explotan instalaciones de generación renovable y cogeneración en España y que han pasado a consolidarse por el método de participación en lugar de por el método de integración proporcional. La aplicación de dicha norma ha supuesto reexpresar, a efectos comparativos, el balance a 1 de enero de 2013 y a 31 de diciembre de 2013 y la cuenta de pérdidas y ganancias de 2013, hecho que también afecta a determinados ratios financieros.

## Presencia de Gas Natural Fenosa en índices de inversión socialmente responsable

Gas Natural Fenosa participa voluntariamente en múltiples índices que miden el desempeño de las empresas en sustentabilidad.

Desde hace once años, forma parte de manera ininterrumpida del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). En 2016, la compañía mejoró su puntuación global respecto a 2015, pasando de 89 a 91 puntos, como resultado de avances en las dimensiones económica y ambiental, junto con un desempeño estable en la dimensión social.

En el sector específico Gas Utilities, la compañía ha liderado el ranking de empresas en aspectos como riesgos y gestión de crisis, código de conducta, materialidad, gestión de relación con el cliente, estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad, oportunidades de mercado, reporte ambiental, reporte social, indicadores de prácticas laborales y Derechos Humanos, además de ciudadanía corporativa y filantropía.



Paralelamente, Gas Natural Fenosa ha mantenido su presencia en FTSE4Good por decimoquinto año consecutivo, al que ingresó en 2001.

La compañía también ha participado de manera estable en otros índices de sostenibilidad, como son STOXX ESG Leaders Indices y Euronext Vigeo, del que Gas Natural Fenosa forma parte en sus variantes World 120, Europe 120 y Eurozone 120. Ello la cataloga como una de las 120 empresas líderes en sostenibilidad de América, Asia-Pacífico y Europa.

Gas Natural Fenosa también forma parte del índice MSCI Global Climate Index, que reúne a las compañías líderes en la mitigación de factores que contribuyen al cambio climático en el corto y largo plazo.

Finalmente, la compañía ha sido incluida en la lista A de Carbon Disclosure Project (CDP), que reúne a accionistas y empresas para reportar las emisiones de gases de efecto invernadero.

Estos índices de sostenibilidad son un reconocimiento a los esfuerzos de Gas Natural Fenosa por avanzar en la transparencia informativa y en la estrategia y gestión de la sostenibilidad al interior de sus empresas. Además, ponen en valor la positiva evolución de sus actuaciones en esta materia.

## Desempeño económico (G4-EC1)

Los compromisos de CGE con los resultados hacia los accionistas e inversores consideran los siguientes principios:

- Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida acorde 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 considere los niveles de riesgo aprobados.
- Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad en la relación con los inversores.

Durante 2016, la compañía obtuvo un total de utilidades de MM$177.090. Entre varios factores, esta positiva cifra se explica por el logro de mejores resultados financieros y por la fusión de CGE con su filial Transnet, que produjo efectos financieros de origen no operacional.

Por su parte, en el negocio Eléctrico el Ebitda alcanzó los MM$206.735, que refleja una disminución del 6,3% con respecto a los $219.777 millones registrados en 2015. Esta baja se debió fundamentalmente a mayores gastos de operación, mantenimiento y mejoras en calidad de servicio al cliente, así como al reajuste de los contratos indexados a inflación. Además, se registraron mayores pérdidas de energía que en 2015.

En cuanto al sector gasífero el Ebitda alcanzó los MM$128.357 para 2016. Los resultados anteriores se vieron compensados por incrementos en las ventas a clientes regulados y mayores ingresos en servicios no regulados y transmisión adicional, además de los esfuerzos que ha llevado a cabo la compañía con la finalidad que se masifique el uso de gas natural en Chile. Los ingresos alcanzaron los M$417.384.465.

Las actividades del negocio Eléctrico reportaron ingresos por M$4.056.426.922. Este total se distribuyó entre diversos ítems relativos a proyectos de infraestructura, operación, mantenimiento e inversión. Los pagos a proveedores correspondieron a un 48% del total de ingresos, mientras que se destinaron M$88.991 a la inversión y contribución a comunidades y M$21.581 a actividades y gestión medioambiental. Además se detinaron M$135.094.287 al pago de trabajadores, a través de salarios, beneficios sociales y capacitación al personal.

## Valor económico generado y distribuído (EC1)

| | | Negocio Eléctrico (M$) | Negocio Gas (M$) |
|---|---|---|---|
| Ingresos | Ventas brutas (ventas brutas de bienes y servicios menos las devoluciones, descuentos y bonificaciones) | 2.993.707.956 | 416.520.890 |
| | 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) | 890.779.218 | 863.575 |
| | Utilidad recaudada por la venta de activos fijos (propiedades, infraestructuras, equipos), como intangibles (derechos de propiedad intelectual, diseños y marcas) | 169.527.937 | - |
| | Otros | 2.411.811 | - |
| | **Total ingresos VGE** | **4.056.426.922** | **417.384.465** |
| Colaboradores (trabajadores, empleados, no incluye a personal subcontratado) | Sueldos | 120.779.796 | 17.670.267 |
| | Beneficios | 14.314.491 | 840.200 |
| | **Total colaboradores** | **135.094.287** | **18.510.467** |
| Costes operativos (pagos realizados a terceros por las materias primas, componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos) | Pago a proveedores de insumos | 1.983.644.945 | 256.293.622 |
| | Pago a contratistas | 271.139.190 | - |
| | Pago en arriendo (mobiliario e inmobiliario) | 1.729.798 | 1.665 |
| | **Otros costes operativos** | **-** | **-** |
| Gobiernos | Pagos al Estado | 123.633.342 | 43.739.645 |
| | Pagos a Municipalidades | 2.756.441 | 29.630 |
| | **Total gobiernos** | **126.389.783** | **43.769.275** |
| 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 | 88.991 | 19.367 |
| | Donación y aportaciones de carácter medio ambiental | 21.581 | - |
| | **Total donaciones** | **110.572** | **19.367** |
| Proveedores de fondos | Financistas | 896.203.902 | 34.469.388 |
| | Inversionistas | 224.670.961 | - |
| | Accionistas | 68.132.638 | 24.235.000 |
| | **Total proveedores de fondos** | **1.189.007.501** | **58.704.388** |
| Otros | | 48.683.318 | - |
| Reinversión en la empresa | **Total reinversión en la empresa** | **213.645.350** | **22.218.018** |



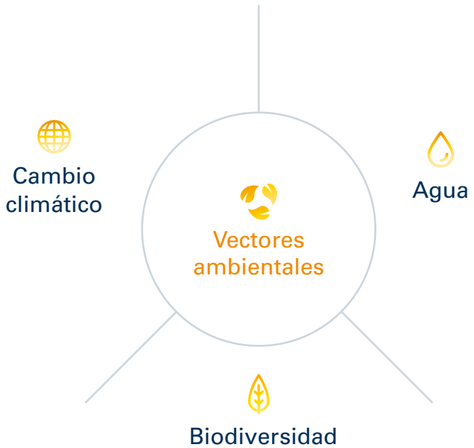
7

# Gestión responsable del medio ambiente

## Compromiso con el medio ambiente

Suministrar energía con excelencia significa también estar atentos a los efectos de la actividad en el entorno natural, con el fin de reconocer, reducir y prevenir impactos medio ambientales. La compañía asume estos desafíos con un enfoque preventivo, integrando criterios ambientales en sus procesos y negocios. Con el establecimiento de compromisos voluntarios, CGE apunta a un desempeño ambiental superior a los mínimos legales, en un trabajo que involucra a distintos grupos de interés para fomentar temas como el uso responsable de la energía.

En lo concreto, la empresa materializa su compromiso con la sostenibilidad mediante la actuación diferenciadora en tres áreas.




## Gestión ambiental

Dentro del Plan de Transformación que ha adoptado CGE, basado en los lineamientos de responsabilidad social corporativa de Gas Natural Fenosa, está la creación de un centro de servicios compartidos entre las empresas del grupo, con el fin de mejorar la gestión, alcanzar eficiencias de costo y abrir oportunidades de acceso a nuevas fuentes de financiamiento.

Concretamente, ello se traduce en posibilitar la coordinación entre distintas empresas para efectuar compras conjuntas, generando ahorros monetarios y materiales, lo que a su vez se traduce en un menor impacto en el medio ambiente. Este plan también contempla la integración de contratos de la flota de vehículos entre empresas y negocios, con el consiguiente aumento en la eficiencia y disminución de emisiones de gases de carbono.

Por su parte, CGE ha determinado impulsar la investigación y desarrollo de innovaciones en productos con foco ambiental en la cadena de suministro, lo que supone una oportunidad inédita tanto para la empresa como para el medio ambiente.

Cabe recordar que Gas Natural Fenosa dispone de diferentes herramientas y metodologías orientadas a la gestión de asuntos ambientales, otorgando consistencia y homogeneidad a los procesos de la compañía. Entre ellas se encuentra Themis, un dispositivo desarrollado para el control y gestión de los requisitos legales que debe cumplir la compañía en materia de medio ambiente, prevención, salud y calidad. En 2016 este sistema prestó asesorías a las empresas Emelari, Eliqsa, Elecda, Emelat, Conafe, Cgeed y CGE.

### Biometano

Metrogas S.A. se encuentra desarrollando la primera iniciativa en América Latina de producción de gas natural (“Biometano”) en base a biogás de la planta de tratamiento de aguas servidas de La Farfana, comuna de Maipú. Este proyecto tiene un carácter emblemático en el ámbito de la eficiencia energética y del aprovechamiento de ERNC para uso directo y no en generación eléctrica. Entre los principales beneficios destaca el reemplazo de combustibles fósiles importados, como el GNL, por biogás producido en el tratamiento de aguas servidas. Se estima una reducción de gases de efecto invernadero (GEI) en aproximadamente 22.300 toneladas de CO2eq anuales, así como de misiones locales de Nox y Material Particulado.

### Planificación de la gestión

La planificación ambiental se desarrolla en el marco de la Política de Responsabilidad Corporativa y la estrategia de la compañía se encuentra englobada en el Plan de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud. Esta proyección se compone de 10 líneas de acción desde donde elaborar pautas de trabajo para cada período, de manera que todos los negocios puedan integrar y aprobar programas que incluyen el componente de gestión ambiental.

## Líneas de acción del “Plan de calidad, medio ambiente, seguridad y salud”




### Monitoreo permanente

La extensión y magnitud de la operación de CGE a lo largo de Chile supone un desafío a la implementación de planes corporativos. Por ello, la empresa ha dirigido importantes esfuerzos técnicos y humanos a la gestión de las materias ambientales, en estricto cumplimiento de la legislación vigente en Chile. El énfasis está puesto en el monitoreo de cada una de las operaciones, de manera de observar y controlar su funcionamiento para detectar desviaciones tempranamente 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.

### Procedimientos y comités

Los comités GOMA (Grupo Operativo de Medio Ambiente) y GOAC (Grupo Operativo del Aseguramiento de Calidad) tienen por objetivo impulsar avances en el traspaso de directrices y desarrollo de temas ambientales y de calidad al interior de la empresa.

Se reúnen 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. Además, mensualmente se chequean índices que dan cuenta del desempeño en relación a las metas establecidas.

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.



## Inversión ambiental

Las donaciones y auspicios efectuados por CGE siguen criterios establecidos en una norma general, que en materia de Energía y Medio Ambiente establece iniciativas relacionadas a:

- Promoción de la eficiencia energética.
- Difusión de una cultura de seguridad en el uso del gas y la electricidad.
- Fomento de prácticas que contribuyan al desarrollo sostenible.

Por otra parte, en 2016 no se registraron desembolsos asociados a normas de medio ambiente.

# Parámetros ambientales

## Insumos para la operación (G4-EN1)

Al ser una empresa de transmisión y distribución de energía, CGE utiliza una cantidad importante de insumos en la construcción de infraestructura y, sobre todo, en la mantención de la misma. Las labores administrativas, por su parte, concentran el resto de los materiales requeridos para operar.

Durante 2016, las actividades del negocio Eléctrico requirieron de un total de 618.622 toneladas y 60.458 m3 de materias, destacando entre ellos armaduras de acero y material de relleno como materias primas, y papel y desinfectante como materias auxiliares.

Negocio Eléctrico:

| Tipo de material | Renovable / No renovable | Peso o volumen | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| Aceite lubricante | No renovable | 44,05 | ton |
| Aceite aislante | No renovable | 0,88 | ton |
| Pinturas y solventes | No renovable | 2,80 | ton |
| Detergente | No renovable | 0,19 | ton |
| Papel | No renovable | 154.599 | ton |
| Tóner y cartuchos de tinta | No renovable | 2.206 | ton |
| Aceite lubricante/hidráulico | No renovable | 0,04 | ton |
| Aceite aislante | No renovable | 43.854 | ton |
| Hipoclorito de sodio (NaClO) | No renovable | 0,18 | ton |
| Anticorrosivo | No renovable | 0,01 | ton |
| Desinfectantes | No renovable | 417.539 | ton |
| Armaduras de acero | Renovable | 376.230 | ton |
| Hormigón | Renovable | 8.009,50 | m3 |
| Material de relleno | Renovable | 52.443,20 | m3 |
| Gravilla | Renovable | 6,27 | m3 |

Por su parte, 24.297 toneladas de material se utilizaron para las operaciones de distribución de gas. Uno de los principales insumos correspondió a odorizante, una materia prima utilizada para dar olor al gas natural. Por su parte, el nitrógeno se utiliza 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.

Negocio Gas:

| Tipo de material | Renovable / No renovable | Peso o volumen | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| Papel | Renovable | 9.484 | ton |
| Tóner y cartuchos de tinta | No renovable | 0,25 | ton |
| Odorizante | No renovable | 13.072 | ton |
| Nitrógeno | No renovable | 1.740 | ton |
| Pinturas y solventes | No renovable | 0,50 | ton |
| Aceite lubricante | No renovable | 0,07 | ton |

**(G4-EN3)**

Consumo directo de energía en el negocio Eléctrico 2016

5.412.005 Kwh

Consumo directo de energía para CGE Corporativo 2016

2.252.712 Kwh

Consumo directo de energía en el negocio Gas 2016

1,802*1013 J

## Gestión de Residuos (G4-EN23) y (G4-EN25)

Gestionar los residuos de manera sistemática ha sido una prioridad para CGE en los últimos años, logrando avances sustantivos en el control, supervisión y autorización de sustancias en bodegas y patios de almacenamiento. Además de dar cumplimiento a los decretos que regulan estas actividades, se ha logrado instalar un sistema de chequeos permanentes a las zonas.

Actualmente, todos los patios de residuos están autorizados y funcionan distinguiendo residuos peligrosos y no peligrosos. Además, se encuentran en línea con la plataforma RETC (Registro de Emisiones y Transferencias Contaminantes) del Ministerio de Medio Ambiente, que permite revisar declaraciones, gastos y toda la información pertinente para el manejo ambiental.

Los residuos generados por la operación de empresas de CGE se clasifican en peligrosos y no peligrosos. En el caso del negocio Eléctrico, el total de residuos en 2016 fue de 6.557,63 toneladas, de los cuales el 89,1% correspondió a residuos no peligrosos, contando principalmente escombros, residuos vegetales y chatarra, que fueron enviados al vertedero. Por su parte, el restante 10,9% estuvo compuesto de residuos peligrosos que fueron llevados a un vertedero de seguridad, operación a cargo de una empresa externa con autorización sanitaria para transporte y disposición final de residuos de este tipo.

Negocio Eléctrico:

| Señale el material o residuo | Peligroso/ no peligroso | Peso o volumen | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| Chatarra | No Peligroso | 829,633 | ton |
| Envases vacíos | No Peligroso | 0,363 | ton |
| Madera | No Peligroso | 5,097 | ton |
| Papel y cartón | No Peligroso | 82,944 | ton |
| Plástico | No Peligroso | 137,567 | ton |
| Tóner Cartucho o CD | No Peligroso | 285,809 | ton |
| Escombros | No Peligroso | 2.641,011 | ton |
| Neumáticos | No Peligroso | 0,754 | ton |
| Pilas alcalinas | No Peligroso | 284,037 | ton |
| Porcelanas, vidrios y cerámicas | No Peligroso | 203,045 | ton |
| Residuos urbanos | No Peligroso | 12,19 | ton |
| Residuos asimilables a urbanos | No Peligroso | 257,014 | ton |
| Residuos vegetales | No Peligroso | 1.073,53 | ton |
| Otros RNP/ RI (1) | No Peligroso | 1,896 | ton |
| Otros RNP/ RI (2) | No Peligroso | 13,355 | ton |
| Otros RNP/ RI (3) | No Peligroso | 13,419 | ton |
| **Total** | | **5.841,66** | **ton** |

| Señale el material o residuo | Peligroso/ no peligroso | Peso o volumen | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| Absorbentes, aislantes y materiales filtración | Peligroso | 0,681 | ton |
| Aceite usado | Peligroso | 34,143 | ton |
| Envases vacíos contaminados | Peligroso | 0,682 | ton |
| Pilas, baterías y acumuladores | Peligroso | 7,424 | ton |
| Pinturas y barnices | Peligroso | 0,091 | ton |
| Residuos de laboratorio | Peligroso | 0,2 | ton |
| Residuos eléctricos y electrónicos | Peligroso | 188,164 | ton |
| Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos | Peligroso | 314,057 | ton |
| Tierras contaminadas con hidrocarburos | Peligroso | 3,487 | ton |
| Tubos fluorescentes | Peligroso | 1,039 | ton |
| Otros RP (1) | Peligroso | 165,125 | ton |
| Otros RP (2) | Peligroso | 0,87 | ton |
| **Total** | | **715,96** | **ton** |

Negocio Gas:

| Señale el material o residuo | Peligroso / no peligroso | Peso o volumen | Unidad de medida | Método de tratamiento |
|---|---|---|---|---|
| Escombros | No Peligroso | 167.590 | ton | Vertedero |
| Residuos domiciliarios | No Peligroso | 112.320 | ton | Vertedero |
| Neumáticos | No Peligroso | 1.652 | ton | Disposición final |
| Chatarra | No Peligroso | 69.136 | ton | Recuperación |
| Papel y cartón | No Peligroso | 5.748 | ton | Reciclaje y vertedero |
| Aceite cocina usado | No Peligroso | 0,21 | ton | Recuperación energética |
| **Total** | | **356.446** | **ton** | |

| Señale el material o residuo | Peligroso / no peligroso | Peso o volumen | Unidad de medida | Método de tratamiento |
|---|---|---|---|---|
| Residuos eléctricos y electrónicos | Peligroso | 6.058 | ton | Reciclaje |
| Tóner y cartuchos | Peligroso | 0,25 | ton | Reciclaje y disposición final |
| Aceite de HC usado | Peligroso | 2.254 | ton | Disposición final |
| Envases vacíos contaminados | Peligroso | 0,05 | ton | Disposición final |
| Hidrocarburos más agua | Peligroso | 0,23 | ton | Disposición final |
| Baterías | Peligroso | 1.205 | ton | Disposición final |
| Pilas alcalinas | Peligroso | 0,12 | ton | Disposición final |
| Ropa contaminada con HC | Peligroso | 0,36 | ton | Disposición final |
| Tierra contaminada con HC | Peligroso | 0,21 | ton | Disposición final |
| Tubos fluorescentes | Peligroso | 0,63 | ton | Disposición final |
| Filtros THT | Peligroso | 0,25 | ton | Disposición final |
| **Total** | | **9.519,1** | **ton** | |

En el negocio Gas, se contabilizó un total equivalente a 365.965,1 toneladas de residuos no peligrosos como escombros, residuos domiciliarios y chatarra, lo que constituye el 97,4% del total de residuos que generó Metrogas en 2016. El 2,6% restante estuvo compuesto de residuos peligrosos, principalmente materiales eléctricos y electrónicos, los cuales fueron tratados mediante el reciclaje. Las 9.519,1 toneladas de residuos peligrosos fueron recicladas o llevados a un lugar de disposición final especial.

## Transporte de residuos

Finalmente, también se registran con especial detalle aquellos residuos que son transportados por la empresa o terceros, con destino nacional o internacional. En el negocio eléctrico, se transportaron 30.293 toneladas de basuras peligrosas con destino a rellenos de seguridad. También se transportaron hacia un lugar de destino autorizado 21,5 toneladas de residuos no peligrosos, como restos de aceites y lubricantes, huaipes y trapos contaminados, restos de grasa, pinturas y solventes, materiales absorbentes y envases contaminados, tubos fluorescentes, baterías, pilas y tóner de impresora, entre otros.



Negocio Eléctrico:

| Tipo de residuos | Destino del residuo | Peso o volumen | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| Aceite lubricante usado | Relleno de seguridad | 6.715 | ton |
| Baterías ácido plomo | Relleno de seguridad | 1.993 | ton |
| Baterías alcalinas 1,5 y 9V | Relleno de seguridad | 1.188 | ton |
| Líquidos contaminados con residuos de hidrocarburo | Relleno de seguridad | 15.557 | ton |
| Lodos/tierra contaminada con residuos de hidrocarburo | Relleno de seguridad | 0,245 | ton |
| Sólidos contaminados con residuos de hidrocarburo | Relleno de seguridad | 4.840 | ton |
| Tubos fluorescentes en mal estado | Relleno de seguridad | 0,02 | ton |
| **Total** | | **30.293** | **ton** |

Negocio Gas:

El transporte de residuos en el negocio Gas se concentró únicamente en residuos de tipo peligroso, que mayoritariamente fueron destinados a un lugar de disposición final autorizado, mientras los residuos eléctricos y electrónicos se trasladaron a un centro autorizado para recuperación de piezas. En total, correspondió a 9.519,1 toneladas en 2016.

| Tipo de residuos | Destino del residuo | Peso o volumen 2016 | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| Pilas alcalinas | Disposición final | 0,12 | ton |
| Tóner y cartuchos | Disposición final | 0,25 | ton |
| Aceite de HC usado | Disposición final | 2.254 | ton |
| Envases contaminados con HC | Disposición final | 0,05 | ton |
| Hidrocarburos más agua | Disposición final | 0,23 | ton |
| Baterías | Disposición final | 1.205 | ton |
| Residuos eléctricos y electrónicos | Recuperación de piezas en centro autorizado | 6.058 | ton |
| Ropa contaminada con HC | Disposición final | 0,36 | ton |
| Tierra contaminada con HC | Disposición final | 0,21 | ton |
| Tubos Fluorescentes | Disposición final | 0,63 | ton |
| Filtros THT | Disposición final | 0,25 | ton |
| **Total** | | **9.519,1** | **ton** |

## Cambio climático

En el mundo, 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 serán actores centrales en los compromisos internacionales adquiridos por los países -en acuerdos como la COP21 de Paris- para controlar el aumento de la temperatura media global e iniciar la transición hacía un nuevo 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.

En este contexto, Gas Natural Fenosa ha desarrollado lineamientos para todos los países en que opera, en función de las 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.

Posicionamiento en materia de cambio climático:

- 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.

## Sostenibilidad y biodiversidad (G4-EN12)

### Impactos en biodiversidad

La naturaleza de los negocios de distribución de energía es tal, que usualmente sus impactos ambientales se concentran en la etapa de construcción. En 2016, sin embargo, los proyectos en construcción no tuvieron impactos significativos en la biodiversidad, tanto de áreas protegidas como zonas de alta biodiversidad no protegidas. Así lo demuestra el hecho de que dichas obras hayan sido ingresadas y aprobadas como Declaraciones de Impacto Ambiental, algo posible solo para los proyectos que no representan impactos significativos al medio ambiente.

En cualquier caso y adelantándose a próximos proyectos, CGE consideró en su programa de trabajo 2016 un plan para el tratamiento de las aves silvestres y áreas protegidas que podrían verse afectadas en el curso de un proyecto. Para ello, se está realizando un registro y catastro total de las aves protegidas en distintas zonas del país. 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.

### Emergencias ambientales (G4-OG13)

En CGE una emergencia ambiental es aquel evento no deseado que causa daños al entorno, con origen en los diferentes procesos industriales de la compañía. Se consideran tres tipos de emergencias ambientales: Vertidos o Derrames, Incendio o Explosión y Fugas SF6 o Gases Tóxicos. El alto grado de monitoreo y control de los indicadores ha impactado en la baja tasa de emergencias ocurridas en CGE.

## Caso práctico de procedimiento ante emergencia ambiental

| | |
|---|---|
| Situación de emergencia: | Derrame |
| Aspectos ambientales asociados: | Contaminación de suelos por derrames de productos químicos, aceites o combustibles. Contaminación de cauce público por derrames de productos químicos, aceites o combustibles. |
| Secuencia de actuación | 1. Tomar las medidas de protección adecuadas para trabajar en la zona del derrame.<br>2. Aislar la fuente del derrame por medios físicos, para evitar que se siga produciendo (por ej. aislación con material absorbente).<br>3. Verificar que el derrame no haya alcanzado redes de saneamiento o cauces públicos. En caso de afectarlos, comunicar al área de Medio Ambiente de CGE.<br>4. Verificar que los residuos generados sean gestionados por empresas autorizadas según lo establece la autoridad.<br>5. Comunicar el incidente/accidente al área de Medio Ambiente y Aseguramiento Calidad. Esto es tarea del responsable de instalación. |
| Responsabilidades: | De todo el personal: Cumplir con los requerimientos descritos en la ficha de actuación. Del área de Medio Ambiente: Comunicar a la autoridad competente en caso de derrame incontrolado. Gestionar los residuos a través de empresas autorizadas. |





8

# Interés por las personas

## Compromiso en Interés por las personas

En CGE los colaboradores están en el centro de su gestión, por eso se trabaja en promover un entorno que permita que todos quienes forman parte de la empresa estén a gusto, con lugares de trabajo confortables, buenos beneficios y climas laborales adecuados.

2016 estuvo marcado por el fuerte impulso que se le dio a aspectos como el desarrollo profesional, la calidad de vida laboral, la inclusión y el apoyo al proceso de reorganización societaria. Durante el año, la compañía mantuvo un total de 4.012 trabajadores, de los cuales el 82% corresponde al negocio Eléctrico y 18% al negocio Gas.

## Dotación de trabajadores por sector en 2015 y 2016 (G4-9) (G4-10)

| | 2015 | | 2016 | |
|---|---|---|---|---|
| Negocio Eléctrico | 2.405 | 77% | 3.272 | 82% |
| Negocio Gas | 700 | 23% | 740 | 18% |
| **Total** | **3.105** | **100%** | **4.012** | **100%** |

## Actividades e hitos en relación al compromiso de interés por las personas en 2016

- Se fortaleció la implementación del programa Savia, con más de 400 participantes. La jornada de formación tuvo una extensión de 5 días y fue certificada por el Tecnológico de Monterrey.
- Se puso énfasis en el trabajo colaborativo con sindicatos. Se formalizaron mesas de trabajo con ellos y cerraron exitosamente 18 convenios colectivos.
- En términos de liderazgo, se realizó la primera evaluación 360º para ejecutivos, en el marco de la gestión del talento.
- En una práctica poco común en el país, CGE inició la marcha blanca de un cambio horario para permitir a sus trabajadores tener más tiempo libre disponible. La iniciativa tuvo una adhesión voluntaria cercana al 70%.
- Se realizó un diagnóstico cualitativo en toda la compañía para trabajar la inclusión de personas con discapacidad con bases sólidas durante 2017.
- Se trabajó fuertemente en mejorar la comunicación interna y en dar a conocer el significado del proceso de reorganización societaria.



Generación de compromiso e involucramiento de los trabajadores con oportunidades de desarrollo profesional

## Desarrollo profesional en CGE

Tomando en consideración los resultados de la encuesta de Clima y Compromiso Laboral 2015, a partir de 2016 se instauró en CGE el desarrollo profesional como un eje permanente de trabajo, estableciéndose tres líneas de acción: movilidad interna, formación y gestión del desempeño.

### 1. Movilidad interna

Este pilar implica que cuando en CGE se requiere cubrir un cargo, se agotan todas las posibilidades internas antes de buscar fuera de la empresa. Con ello se permite desplegar el talento de los colaboradores que pueden asumir nuevos desafíos en otras posiciones. Hoy en la compañía la movilidad interna es el principal canal de reclutamiento y selección.

- En 2016 un 83% de los procesos de selección abiertos en la empresa fueron ocupados por trabajadores de CGE.

| Procesos de selección cerrados en 2016 | Puestos ocupados por trabajadores de CGE |
|---|---|
| 299 | 255 |

## Ascensos

| 2015 | 2016 |
|---|---|
| 80 | 356 |

## 2. Formación (G4-LA9) (G4-LA10)

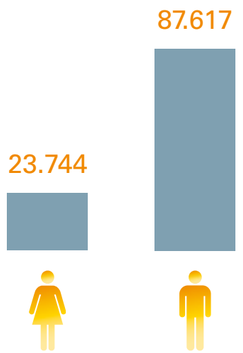
Entendiendo que la capacitación es un pilar base para el crecimiento de los trabajadores, en 2016 CGE continuó con formaciones en distintos ámbitos durante todo el año. Las actividades realizadas abordaron no sólo aspectos técnico-profesionales, sino que apalancaron los ejes estratégicos de la compañía vinculados a la seguridad y salud, orientación al cliente y liderazgo.

> Durante 2016, el total de horas de capacitación fue de 111.361 horas.

### Horas de formación por sexo y cargo 2016

| | Total de horas de capacitación al año | Porcentaje de horas de capacitación en función del total |
|---|---|---|
| Gerentes | 1.717 | 2% |
| Subgerentes | 3.080 | 3% |
| Jefaturas | 33.763 | 30% |
| Supervisores | 7.916 | 7% |
| Analistas | 3.146 | 3% |
| Administrativos | 9.769 | 9% |
| Profesionales | 31.613 | 28% |
| Operativos | 20.357 | 18% |
| **TOTAL** | **111.361** | **100%** |

### Total de horas en formación por género




### Programas de formación destacados (G4-LA10)

Savia

Esta iniciativa partió en 2015 y busca reforzar y ampliar las capacidades y conocimientos de los líderes en mandos medios. Se enfoca en los aspectos de gestión del cambio, liderazgo operativo y gestión de personas, con el fin de que puedan conducir a sus equipos con motivación y compromiso. El programa es una instancia que facilita la generación de redes de apoyo y contacto en la empresa para contribuir, desde ahí, al cumplimiento de los distintos objetivos de las áreas.

En este marco, se llevó a cabo una formación de 5 días, certificada por el Tecnológico de Monterrey, donde asistieron 430 personas. Durante 2015 el primer ciclo de este programa contó con la participación de 74 ejecutivos.

### Avances del Proyecto SAVIA

| | 2015 | 2016 | Meta |
|---|---|---|---|
| Cantidad de mandos intermedios que participan | 74 | 430 | 700 |

El programa se ejecutó entre diciembre de 2015 y mayo de 2017, contando con la participación de 7 grupos. Las actividades comenzaron una primera sesión presencial, continuando con un proceso de formación online de 4 meses, que finalizó con el establecimiento de un Plan de Desarrollo Individual, esperando poner en práctica lo aprendido durante la formación.

### Proyecto Haruwen

Se enfoca en la implementación de la plataforma SAP en Edelmag, lo que implica homologar los procesos, procedimientos y sistemas comerciales, técnicos, financieros, contables y administrativos entre este equipo y el resto del negocio eléctrico y corporativo.

La capacitación contempló una malla curricular de 52 cursos asociados a 12 ámbitos, abarcando un total de 6.159 horas entre los trabajadores (HH). Se desarrolló en la localidad de Magallanes y abarcó a toda la empresa (122 trabajadores).

### Programa feedback

Busca fortalecer la gestión del desempeño al interior del grupo humano, instaurando la retroalimentación precisa y oportuna como una práctica permanente y transversal dentro de la organización. Las actividades del programa se iniciaron en 2016 y continúan durante 2017, orientadas a los mandos intermedios de CGE. A la fecha, 23 personas han recibido entrenamiento al respecto.

*Durante 2016, CGE capacitó a un total de 1.133 colaboradores, que representan a un 43% del total de trabajadores.*

### Otras instancias de formación desarrolladas en 2016

Se realizaron jornadas familiares de cibersecurity para trabajadores y sus hijos. Los talleres se enfocan en la protección de datos personales mediante la entrega de información de los riesgos de navegar en internet y las redes sociales, sin tener medidas de prevención para el resguardo de información.

En el marco de la nueva ley de transmisión y su entrada en funcionamiento, se realizó durante agosto el taller "Proyectos de CGE para el Plan de Expansión en Transmisión".





## 3. Gestión del talento (G4-LA 11)

La gestión de talento se ha centrado inicialmente en los cargos ejecutivos de la compañía, considerando la necesidad de fortalecer las competencias del Modelo de Liderazgo de Gas Natural Fenosa. Para ello se realiza una evaluación 360º y a partir de esos resultados los ejecutivos elaboran un Plan de Desarrollo Individual, en donde deben definir aquellas competencias que quieren desarrollar, tomando en consideración las brechas encontradas y sus intereses de desarrollo profesional.

La evaluación 360º se realiza cada 3 años. En 2017 se ejecutará para mandos intermedios y en 2018 con el resto de los cargos. En 2019 comenzará nuevamente el ciclo con los ejecutivos.

### Cantidad de trabajadores que reciben evaluación de desempeño en 2016 (datos agregados para CGE corporativo, negocio eléctrico y gas)

| Cantidad de trabajadores que reciben evaluación de desempeño en 2016 | | | |
|---|---|---|---|
| | Cantidad de mujeres | Cantidad de hombres | Total |
| Gerentes | 1 | 23 | 24 |
| Subgerentes | 15 | 67 | 82 |
| Jefaturas | 17 | 64 | 81 |
| Supervisores | 13 | 35 | 48 |
| Analistas / Profesionales | 74 | 131 | 205 |
| Administrativos | 89 | 47 | 136 |
| Técnicos | 0 | 158 | 158 |
| **Total** | **209** | **525** | **734** |

Porcentaje de trabajadores que reciben evaluación de desempeño en 2016
(datos agregados para CGE corporativo, negocio eléctrico y gas)

| Cantidad de trabajadores que reciben evaluación de desempeño en 2016 | | | |
|---|---|---|---|
| | Cantidad de mujeres | Cantidad de hombres | Total |
| Gerentes | 4% | 96% | 24 |
| Subgerentes | 18% | 82% | 82 |
| Jefaturas | 21% | 79% | 81 |
| Supervisores | 27% | 73% | 48 |
| Analistas / Profesionales | 36% | 64% | 205 |
| Administrativos | 65% | 35% | 136 |
| Técnicos | 0% | 100% | 158 |
| **Total** | **28%** | **72%** | **734** |

En Metrogas, por su parte, el proceso de Gestión del Desempeño se encuentra alojado en una plataforma Success Factor diseñada a la medida de lo que la empresa requiera. De esta forma, todo el proceso de evaluación se soporta en esta misma herramienta.

La Evaluación del Desempeño se compone de la calificación de competencias rol (asignadas en virtud del cargo) y corporativas, además de los objetivos por los cuales trabaja cada colaborador. Todas las competencias y objetivos se califican siguiendo una escala de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 insuficiente. La calificación final se obtiene de la ponderación de todos los puntajes asignados, pesando un 40% la evaluación de competencias rol y corporativas, mientras que el cumplimeinto de objetivos y/o metas alcanza un 60% del total. El resultado final puede categorizarse según las siguientes categorías: Desempeño Excelente, Desempeño Superior, Desempeño Logrado, Desempeño Cercano a lo Esperado y Desempeño Deficiente.

Los evaluados y evaluadores participan activamente del proceso, formando parte de instancias de diálogo, reflexión y autoconocimiento, en actividades que abordan 5 etapas:

1. Autoevaluación: cada evaluado debe analizar y calificar sus competencias y capacidad de logro de objetivos. Para ello debe elegir una de las cinco categorías de calificación indicadas anteriormente, pudiendo estipular comentarios bajo cada ítem.

2. Evaluación de jefatura: las jefaturas directas califican a sus colaboradores en función de las mismas competencias y objetivos ya autoevaluados, pudiendo observar el formulario generado por cada colaborador.

3. Calibración: se trata de poner la evaluación individual en el contexto de las dinámicas de equipo. En esta etapa las jefaturas visualizan gráficamente, en una curva, la distribución de los desempeños de los colaboradores a su cargo comparada con una distribución estadísticamente normal. A la luz de los resultados, la jefatura puede optar por generar cambios en algunas evaluaciones o mantenerlas.

4. Feedback: reunión presencial entre la jefatura y cada uno de sus colaboradores directos para darles a conocer los resultados de su evaluación y los argumentos detrás de las calificaciones. La conversación y diálogo que se busca generar, abre la posibilidad de buscar mejoras en los aspectos más débiles.

5. Visualización de resultados y comentarios finales: el evaluado recibe el formulario de evaluación en su página principal de Success Factor para revisar su contenido. Luego, debe escribir un comentario final respecto al proceso mismo (compromisos asumidos, sugerencias, etc.). La finalización del proceso deja en el sistema una copia del formulario detallado a ambas partes para ser libremente revisado cuando se estime conveniente.

## Reconocimiento de la representatividad sindical en los centros de trabajo

### Relaciones laborales colaborativas (G4-11)

CGE es una empresa altamente sindicalizada. El 71% de los colaboradores pertenece a un sindicato y en el período reportado se negociaron 18 convenios colectivos de los 26 que existen en la compañía.

A raíz de la reorganización societaria, CGE enfrenta el desafío de generar convergencia en las condiciones laborales. En razón de ello, se instauraron las bases para una mesa de trabajo colaborativa que reúna a la administración y a todos los sindicatos para co-crear el futuro de la empresa.

### Cantidad de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo

| Sector | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Electricidad | 81% | 77% (N 2.176) |
| Gas Natural | 87% | 67% (N 662) |
| CGE S.A. | 2% | 41% (N 248) |

## Impulso de políticas de flexibilidad entre los empleados

### Conciliación y calidad de vida laboral (G4-LA2)

El foco de la gestión en torno a la calidad de vida laboral durante el período 2016, fue la conciliación entre trabajo, desarrollo personal y convivencia familiar. En ese sentido, la iniciativa más importante fue el cambio de horario, que consiste en adelantar los tiempos de entrada y salida de la oficina con el fin de que las personas tengan más periodos libres disponibles.

También se desarrolló una actividad en donde CGE gestionó la visita del Registro Civil a las oficinas corporativas, para que los colaboradores pudieran realizar sus trámites disminuyendo tiempos de traslado y espera. Dado el éxito, se decidió instaurar esta práctica de manera permanente y una vez al mes el Registro Civil está disponible para los colaboradores de CGE.

## Cambio en el horario laboral

En 2016 se implementó un horario alternativo para quienes voluntariamente quieran adherir a él, en funcionamiento entre las regiones V y la X. Los nuevos tiempos de trabajo se extienden de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y los viernes de 8:00 a 14:00. Con esto, se evita circular en las horas peak de la congestión vehicular, disminuyendo los tiempos de traslado.

La adherencia en el año de marcha blanca fue de un 68% de los trabajadores.

## Reincorporación luego del postnatal (G4-LA3)

Las medidas de conciliación y la preocupación por la calidad de vida de los trabajadores se refleja, en parte, en la alta tasa de retorno tras el postnatal. De las 61 mujeres que tomaron su pre y post natal en 2016, 58 regresaron. Si bien 16 personas no volvieron a la empresa en 2016, algunas de ellas corresponden a colaboradoras que tomaron su postnatal en 2015.

Cabe destacar que a pesar que en Chile la legislación permite que el postnatal parental sea compartido entre padre y madre, en el caso de CGE ningún trabajador hombre utilizó este beneficio.

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

| Negocio Eléctrico | Trabajadores que tomaron pre y post natal en 2016 | Trabajadores que regresaron de su post natal en 2016 | Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal en 2016 y regresaron | Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y no regresaron a la organización |
|---|---|---|---|---|
| Mujeres | 61 | 45 | 58 | 16 |
| Hombres | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Total** | **61** | **45** | **58** | **16** |





| Negocio Gas | Trabajadores que tomaron pre y post natal en 2016 | Trabajadores que regresaron de su post natal en 2016 | Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal en 2016 y regresaron | Cantidad de trabajadores que hicieron uso de su pre y post natal y no regresaron a la organización |
|---|---|---|---|---|
| Mujeres | 20 | 3 | 19 | 1 |
| Hombres | 13 | 0 | 13 | 1 |
| **Total** | **33** | **3** | **32** | **2** |

# La igualdad de oportunidades, la diversidad y la integración social como palancas de crecimiento

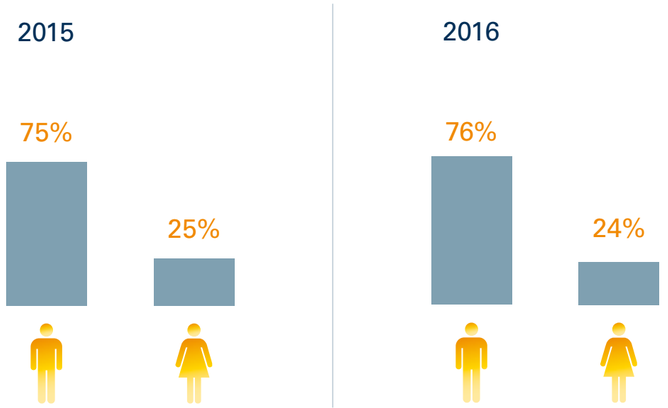
## Diversidad y equidad de género

**(G4-10) (EC5) (LA13)**

Dada la naturaleza del quehacer de la compañía, hoy se cuenta con una mayor cantidad de colaboradores hombres. Teniedo en cuenta estas cifras, se ha optado por tomar acciones para hacer de CGE un lugar atractivo para las mujeres. Durante 2016, las planta femenina representó el 24% del total de trabajadores de la empresa.

| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Hombres | 2.335 | 2.347 |
| Mujeres | 770 | 539 |
| **Total** | **3.105** | **3.086** |

Porcentaje de trabajadores por sexo




La principal medida que se está tomando es la discriminación positiva, por ejemplo, a igualdad de condiciones y mismo mérito, se prefiere incorporar a una mujer. Además, se están analizando las causas de renuncia de las trabajadoras, lo que se traducirá en la toma de medidas concretas para una mejor conciliación laboral, familiar y personal. Cabe destacar que en 2016 por primera vez hay una mujer ingresó al comité ejecutivo, siendo Katia Trusich la nueva Gerente de Comunicaciones.

## Inclusión de personas con discapacidad

CGE busca ser reflejo de la sociedad. En Chile la prevalencia de la discapacidad en la población adulta es de 20%, lo que implica un porcentaje más elevado si se compara con los niveles mundiales (15%) y latinoamericanos (12,3%). Con el fin de incluir a personas con discapacidad, la empresa inició un completo programa en 2016, en el que participan Fundación Teletón y Fundación Arando Esperanza, incluyendo tanto al negocio Eléctrico como Gas.





## Proceso de inclusión en CGE

**Diagnóstico**
- se hicieron 6 grupos focales con trabajadores para conocer su percepción sobre la discapacidad. También se visitaron empresas con experiencia en inclusión para conocer buenas prácticas.

**Sensibilización**
- el objetivo es que todos los colaboradores pasen por lo menos una vez al año por una experiencia de sensibilización en torno a la discapacidad (charla, visita a fundaciones, etc.).

**Reclutamiento y selección**
- cada vez que se abre un proceso de selección, se le avisa a las fundaciones asociadas para que personas con discapacidad se hagan parte de él.

## Cuidamos la experiencia

A través del Programa Cuidamos la Experiencia, el negocio Eléctrico pretende fortalecer y extender la trayectoria de aquellos colaboradores mayores de 55 años, facilitándoles la finalización de su actividad laboral en las mejores condiciones. Esta iniciativa valora el conocimiento y la experiencia de los trabajadores seniors dentro de la compañía. En ese marco, durante septiembre de 2016 se realizó un taller en el que se les entregó información del programa y se les capacitó en herramientas de Gestión del Cambio, todo esto en compañía de sus futuras jefaturas.

# Política retributiva y servicios adaptados a las necesidades de los empleados

## Entregamos remuneraciones justas (G4-EC5) (G4-LA13)

CGE se caracteriza por respetar los Derechos Humanos, los derechos laborales y contar con políticas de no discriminación e inclusividad laboral.  Con el fin de ser coherentes y consecuentes con estas medidas, la empresa entrega remuneraciones justas a sus colaboradores.

En línea con ello, en CGE el sueldo mínimo corresponde al personal operativo y, considerando que el salario mínimo en Chile es de $257.500, el negocio Eléctrico de la compañía ofrece un monto inicial que corresponde al 288% del salario mínimo nacional, es decir, 2,9 veces mayor. En el caso del sector Gas, el sueldo mínimo también se encuentra en el personal operativo, correspondiendo a un 227% del salario mínimo del país, es decir, es 2,3 veces mayor.

| | Salario mínimo CGE | Salario mínimo Chile |
|---|---|---|
| Negocio Eléctrico | $ 742.189 | $ 257.500 |
| Negocio Gas | $ 584.715 | $ 257.500 |

Al realizar una comparación por género, en CGE no existen diferencias entre hombres y mujeres al ingresar a la organización. Para ambos negocios, la empresa cuenta con políticas bien definidas y establece que "a igual cargo, igual salario". Por ejemplo, las gerentas de la compañía en el negocio Eléctrico tienen como sueldo base $6.514.388, lo que representa un 100% del salario base de los gerentes del mismo negocio. Situación similar ocurre con los subgerentes del sector eléctrico, quienes tienen un salario inicial (al ingreso a la organización) de $4.523.881, tanto para hombres como para mujeres. En el negocio de Gas natural, la relación es la misma, el salario de las mujeres representa el 100% del salario de los hombres en todos los estamentos laborales.

| Negocio Eléctrico | Salario inicial mujeres | Salario inicial hombres | Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres |
|---|---|---|---|
| Gerentes | $ 6.514.388 | $ 6.514.388 | 100% |
| Subgerentes | $ 4.523.881 | $ 4.523.881 | 100% |
| Jefaturas | $ 3.769.900 | $ 3.769.900 | 100% |
| Supervisores | $ 2.020.458 | $ 2.020.458 | 100% |
| Analistas | $ 1.540.244 | $ 1.540.244 | 100% |
| Administrativos | $ 742.189 | $ 742.189 | 100% |
| Profesionales (Ingenieros, otros) | $ 2.637.720 | $ 2.637.720 | 100% |
| Técnicos (operarios) | $ 932.820 | $ 932.820 | 100% |
| **Negocio Gas** | **Salario inicial mujeres** | **Salario inicial hombres** | **Porcentaje del salario inicial de mujeres en relación al salario de hombres** |
| Mando intermedio | $ 2.370.425 | $ 2.370.425 | 100% |
| Técnicos especializados | $ 1.065.293 | $ 1.065.293 | 100% |
| Personal operativo | $ 584.715 | $ 584.715 | 100% |

## Canales para la gestión de conocimiento y mecanismos de comunicación

### Programa Dialoga, al servicio de la comunicación

Esta iniciativa que se inició en 2015, busca instalar prácticas de comunicación al interior de la organización para mantener a los colaboradores informados del devenir del negocio, al mismo tiempo que generar espacios de conversación entre los diversos estamentos. El plan incluye dos buenas prácticas a lo largo del país.

La primera es Hablando de la Compañía, un espacio donde las primeras líneas informan trimestralmente de los resultados del negocio y el avance de proyectos a todos los colaboradores.

La otra es la programación mensual de Desayunos Dialoga, consistentes en una mesa de conversación abierta entre los colaboradores y un gerente o subgerente de CGE, que actúa como anfitrión de la actividad. Esta acción está orientada a la escucha activa más que a la entrega de información, buscando relevar los temas de interés y dar respuesta a las inquietudes coyunturales de los asistentes.

En 2016 se realizaron 130 Desayunos Dialoga, 30 reuniones ampliadas Hablando de la Compañía y 12 reuniones especiales del Plan de Transformación. De esta forma miles de colaboradores, a lo largo del territorio nacional, se dieron cita en diversas instancias para informarse sobre el quehacer de la empresa, sus desafíos, objetivos y ejes de trabajo.

## Programa Dialoga en cifras 2015 - 2016

| | Desayunos Dialoga | Reuniones ampliadas Hablando de la Compañía | Reuniones específicas del Plan de Transformación |
|---|---|---|---|
| 2015 | 13 | 17 | – |
| 2016 | 130 | 30 | 12 |

Por otra parte, se redefinió el esquema de medios de comunicación con colaboradores, para difundir de mejor manera los contenidos clave, contar con mayor representatividad y generar mayor interacción. Se creó el canal "Más Conectados", una plataforma única que actúa como intranet, alimentándose de las piezas "Más Energía" y "Más Valor", así como de nuevas secciones interactivas.

Se gestionaron los procesos de comunicación de los distintos proyectos del Plan de Transformación, en particular de los que requerían herramientas de gestión del cambio para su implementación. Se realizaron 15 reuniones de gerentes generales con colaboradores en todo el país y se apoyó en concreto a los proyectos Compras (Modelo global), Haruwen, Carmenere, CEX (costumer experience) y a los programas Seguridad y Salud y Mejora Continua.








# 9
# Seguridad y Salud

## Compromiso con la seguridad y la salud

CGE planifica y desarrolla sus actividades con la convicción de que nada es más importante que la seguridad, salud y bienestar de las personas, por lo mismo ha adoptado voluntariamente compromisos que van más allá de las obligaciones legales, para impulsar la mejora continua en las condiciones de trabajo e instalar una cultura organizacional que promueva el autocuidado de manera transversal. Estas acciones van dirigidas tanto a los trabajadores que conforman la compañía como a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés.

## Plan de Compromiso de la Seguridad y la Salud

En línea con lo definido por Gas Natural Fenosa, CGE ha adoptado un programa corporativo de transformación cultural que pretende lograr una mayor extensión y cobertura de su compromiso con la seguridad y salud. Este se basa en el desarrollo de cuatro ejes de actuación:

- Liderazgo.
- Empleados.
- Empresas colaboradoras.
- Instalaciones y procesos.




## Acciones de valor para la seguridad y salud

La implementación del Plan de Seguridad y Salud comenzó en Chile en el año 2015, momento en el que la compañía definió 2 objetivos principales: primero, reducir los índices de accidentabilidad, medidos en términos de frecuencia y seguridad, y segundo, implementar normas de seguridad relevantes en la operación de CGE.

Ello ha requerido impulsar un cambio en la cultura organizacional, apoyándose en liderazgos visibles y el actuar consecuente por parte de las jefaturas y la alta dirección. En este proceso, la compañía está siendo asesorada por una empresa externa especialista en la materia.

Durante 2016, el énfasis estuvo puesto en la determinación de 37 normas a cumplir por todos los trabajadores, tanto equipos administrativos como personal en terreno.

## Reconocimientos

Durante el año 2016, todas las empresas CGE recibieron reconocimiento de parte del Consejo Nacional de Seguridad en las siguientes categorías:

- Premio "Excelencia en prevención de riesgos", por lograr tasa de frecuencia de accidentes 0 durante 2 o más años consecutivos, en 5 empresas: ELIQSA, EMELAT, CONAFE, CGED y TRANSNET.
- Premio "Consejo Nacional de Seguridad" por lograr la más baja tasa de frecuencia de accidentes en su categoría, en 9 empresas: ELIQSA, ELECDA, EMELAT, CONAFE, CGED, EMEL NORTE, CGE, ENERPLUS, BINARIA.
- Premio "Esfuerzo Prevención de Riesgos" por lograr una reducción mayor al 25% en la tasa de frecuencia de accidentes con respecto al promedio de los últimos 2 años, en 2 empresas: ELECDA y dos zonas de CGED.

## Desarrollo de un entorno laboral seguro y saludable

### Plan Director de Salud

Este plan define las líneas estratégicas y establece el marco general de actuación de Gas Natural Fenosa en materia de salud, ergonomía y psicosociología de manera homogénea para todos los países donde está presente, incluyendo sus operaciones en Chile a través de CGE. El plan establece objetivos generales a los que las empresas deben apuntar en su gestión:

- Velar por la salud de los trabajadores, desarrollando actuaciones homogéneas y respetando las diferencias inherentes a cada país.
- Vigilar el cumplimiento de la normativa correspondiente a cada ámbito en materia de salud.
- Coordinar el desarrollo de las actividades por parte de los colaboradores externos, estableciendo las medidas de su seguimiento y control.
- Definir los indicadores necesarios para evaluar la implantación y desarrollo del plan director de salud en todas sus actividades.
- Garantizar la formación continua de los profesionales, poniendo a su disposición información sobre tecnologías novedosas relevantes y promoviendo la creatividad para la innovación.

Los desafíos de CGE están orientados a la puesta en marcha de estrategias globales en materia de seguridad y salud, como medio para mejorar las condiciones laborales. Por ello, se mantienen los siguientes enfoques estratégicos:

- Mantener una sólida cultura de seguridad y salud, como consecuencia de la i plantación del "Plan de Compromiso con la Seguridad y la Salud".
- Consolidar las herramientas de monitorización de accidentalidad para identificar áreas de mejora y conseguir la reducción de la siniestralidad laboral.
- Homogenizar y estandarizar la gestión de la seguridad.

## Actividad preventiva

Reducir la siniestralidad laboral es una de las principales preocupaciones de la empresa. Fruto de esta inquietud, CGE ha publicado seis normas que se vinculan directamente al principio de que todo accidente puede ser evitado:

- Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes.
- Clasificación de incidentes.
- Gestión de aprendizajes.
- Comités de dirección de seguridad y salud.
- Reuniones periódicas de seguridad y salud.
- Clasificación del riesgo de empresas colaboradoras.

En relación a dichas normas se implementó el Plan de Acción Personal (PAP), que corresponde a una autodefinición de acciones a las que cada trabajador se compromete en materia de seguridad. Ello se acompaña de un panel de control online, que muestra el avance de los indicadores de seguridad y salud a nivel de empresa. Finalmente, por medio de la Operación Preventiva de Seguridad (OPS) se ha dispuesto que cada gerente impulse en terreno medidas para promoverla, privilegiando una actitud propositiva y proactiva.

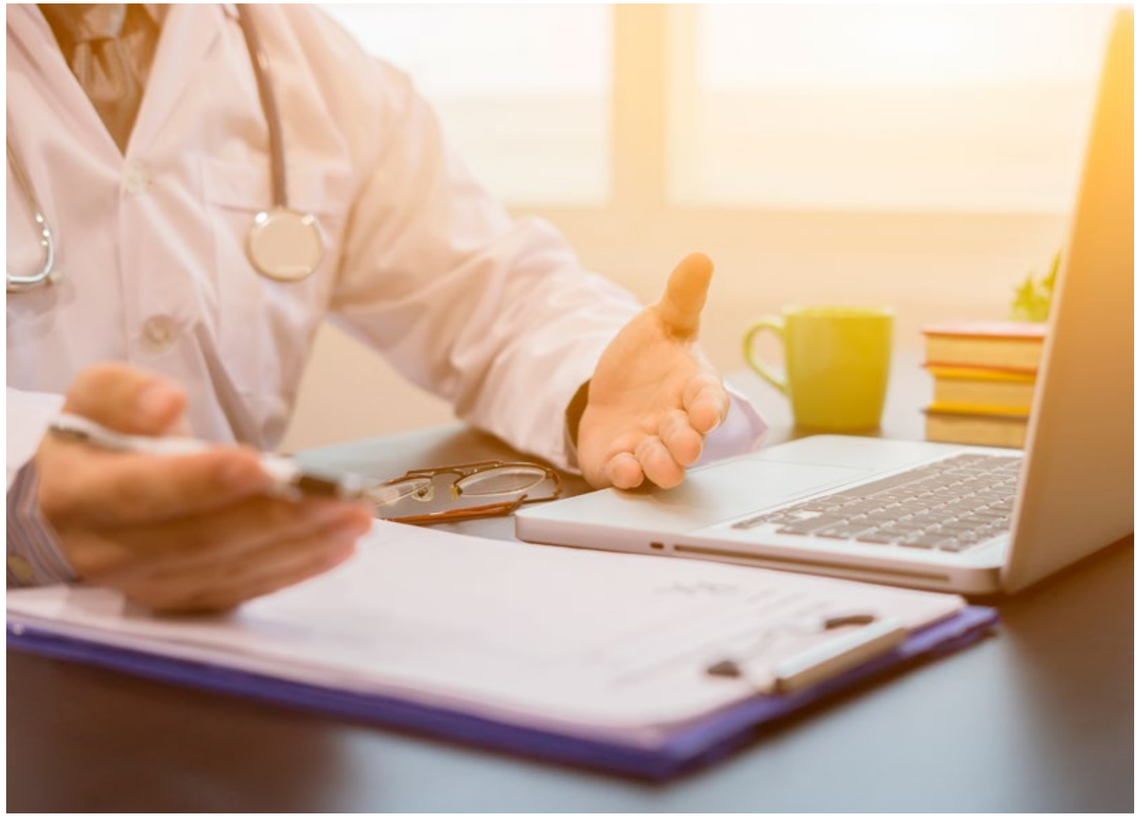
## Formación e información

Es importante señalar que una de las prioridades de CGE es que todas las personas de la organización pasen por al menos un tipo de formación, lo que se hace extensivo a los contratistas de la empresa, por ello los programas contemplan la inclusión de los trabajadores externos que también son parte de CGE.

En los últimos años, la formación en seguridad y salud es el área de conocimiento que ha concentrado más horas de actividades. En 2016, con el inicio de la implementación del Programa Compromiso con la Seguridad y Salud, se ejecutaron 8.000 horas de capacitación destinadas a ejecutivos, supervisores, profesionales y personal de base. Este compromiso se ha reforzado con la difusión de normas y buenas prácticas a través de publicaciones periódicas en la intranet de la organización.

### Plan de Seguridad Vial

Proyecto que pone en marcha programas de formación presencial y online, campañas de revisión de vehículos y acciones de concientización e información en seguridad vial destinadas a todos los trabajadores. El compromiso es que los empleados conozcan los riesgos –como conductores y peatones- y sepan cómo evitarlos, con el fin de minimizar el número y las consecuencias de los accidentes de tránsito. Las campañas que se llevan a cabo tienen como objetivo central mejorar la seguridad en la conducción.



## Monitorización continua y registro de datos (G4-LA6)

Todo trabajo realizado por personas conlleva un riesgo de lesiones o enfermedades profesionales. Lo esencial es poder controlarlos y minimizarlos, por eso es necesario identificar los riesgos a los que los trabajadores están expuestos.

Personal en terreno:

- Fracturas, golpes y contusiones por accidentes de tránsito
- Descargas eléctricas al trabajar en las proximidades con líneas energizadas
- Intoxicación por gas
- Caídas de distinto nivel por trabajos en altura física

Personal Administrativo:

- Enfermedades por trastornos músculo- esqueléticos
- Tendinitis
- Enfermedades psicológicas

### Negocio Eléctrico

En 2016 ocurrieron 7 lesiones a nivel nacional, acabando el año con una tasa de accidentabilidad de 0,31 para los trabajadores del negocio Eléctrico. Es importante destacar que no hubo víctimas mortales por accidentes laborales, considerando tanto a trabajadores de CGE como a contratistas. Asimismo, y a pesar de haber algunos casos de enfermedad profesional, se destaca que la tasa total de enfermedades profesionales es de 0.

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

| Trabajadores de CGE (por regiones) | | Tipos de lesión | Tasa de accidentabilidad con lesiones | Tasa de enfermedades profesionales | Días perdidos | Absentismo | Víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Regiones donde CGE opera en Chile | XV (EMELARI) | 0 | 0 | 1,3 | 0 | 78 | 0 |
| | I (ELIQSA) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | II (ELECDA) | 2 Golpes y Contusiones<br>1 Paro cardiaco respiratorio por descarga eléctrica | 1,55 | 0 | 96 | 0 | 0 |
| | III (EMELAT) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | IV (CONAFE) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | V (CONAFE) | 1 Fractura | 0,59 | 0 | 18 | 0 | 0 |
| | RM (CGED) | 1 Fractura<br>2 Golpes y contusiones | 1,12 | 0 | 355 | 0 | 0 |
| | VI (CGE O´Higgins) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | VII (CGE Maule) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | VIII (CGE Bio-Bio) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | IX (CGE Araucanía) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | XII (EDELMAG) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sexo | Mujeres | 2 | | 0 | 357 | 0 | 0 |
| | Hombres | 5 | | 1 | 112 | 78 | 0 |

En CGE negocio Eléctrico se registró un total de 78 casos de absentismo, todos ellos hombres. Llama la atención que todas las situaciones se dan en la XV región de Arica y Parinacota, por lo que ya se está indagando en los factores que explican aquello y las posibles medidas a tomar.

### Negocio Gas

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

| Trabajadores de CGE (por regiones) | | Tipos de lesión | Índice de accidentes con lesiones | Tasa de enfermedades profesionales | Días perdidos | Absentismo | Víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | METROGAS | 1 contusión rodilla y tobillo<br>1 contusión costal | 2 | 0 | 28 | 28 | 0 |
| Sexo | Hombres | 0 | 0,022 | 0 | 0 | 2881 | 0 |
| | Mujeres | 0 | 0,002 | 0 | 28 | 4145 | 0 |

En 2016 Metrogas registró 2 accidentes con lesiones y un total de 28 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.

## Indicadores de accidentabilidad de CGE (G4-LA6)

La meta de la compañía a 2018 es alcanzar un índice de frecuencia de accidentes de 1,8. En el último año, CGE logró disminuir la brecha inicial significativamente, pasando de 4,7 en 2015 a 1,42 en 2016.

Asimismo, hubo 19 accidentes menos en las empresas contratistas (comparación con el año anterior). La compañía considera que el involucramiento del equipo ha sido un factor clave para el éxito, demostrando mejoras alentadoras en los indicadores más relevantes.

| | 2015 | 2016 | META 2018 |
|---|---|---|---|
| Índice de frecuencia de accidentes CGE* | 4,34 | 1,42 | 1,8 |
| Número de fallecidos CGE | 0 | 0 | 0 |
| Número de accidentes empresas contratistas | 121 | 102 | 50 |
| Número de fallecidos contratistas | 2 | 0 | 0 |

* Índice de frecuencia de accidentes IF = cantidad de accidentes cada 1.000 horas trabajadas.

## La cultura preventiva en la cadena de valor

En CGE la seguridad y la prevención de accidentes de los trabajadores de las empresas colaboradoras es un asunto tan importante como la de sus propios empleados. Por ello, el "Plan de Compromiso con la Seguridad y la Salud" se ha hecho extensible a todos los proveedores desde su inicio, de la mano de los siguientes estándares:

- 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 empresascontratistas, como existencia de señalización y descargo de instalaciones eléctricas de distribución de tensión igual o mayor a 1 kV para la realización de trabajos.
- Seguimiento de un cuadro de mando de seguridad y salud.
- Tolerancia cero con las desviaciones.
- Régimen sancionador aplicable a empresas contratistas.

Desde la red de empresas colaboradoras se han puesto en marcha diferentes iniciativas, como talleres de liderazgo en los que se explica el alcance del proyecto y la necesidad de erradicar los comportamientos inseguros, solicitando el compromiso con el logro de los objetivos de seguridad de Gas Natural Fenosa y, por lo tanto, de CGE.

## Participación de los representantes de los trabajadores

**(G4-LA5)**

Todo el personal de CGE está invitado a asistir y participar activamente de las reuniones periódicas de seguridad y salud organizadas en su área. Así, el 100% de los trabajadores cuenta con un canal de participación directa en esta materia. En ese contexto, se han establecido 236 grupos de prevención de riesgos (GPR), los cuales en el período 2016 realizaron cerca de 1.200 reuniones con la participación de personal propio y contratistas. La existencia de estas reuniones es complementaria y no sustitutiva de los comités de seguridad y salud laboral que cumplen con la legislación chilena.

Todos los trabajadores de las empresas CGE están representados en los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad presentes en las filiales que cuentan con más de 25 colaboradores, en 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. En consecuencia con ello, la compañía cuenta con 41 comités paritarios constituidos a lo largo del país, que representan a un total de 2.488 colaboradores.

## Comités paritarios de higiene y seguridad negocio gas

**(G4-LA8)**

Metrogas cuenta con 3 comités paritarios de salud y seguridad, en donde se ven representados 732 colaboradores. De este modo, CGE en total suma 44 comités que agrupan a los 3.220 colaboradores de la compañía.

Entre los asuntos de seguridad y salud tratados con los representantes de los trabajadores, y que han quedado formalmente establecidos en los diferentes comités de seguridad y salud de la compañía, cabe destacar:

- Plan de Compromiso de la Seguridad y la Salud.
- Análisis de la accidentabilidad.
- Salud integral.
- Lanzamiento de nueva normativa interna de cumplimiento obligado.
- Seguimiento trimestral de medidas preventivas.

Todos los convenios colectivos en seguridad y salud acordados con sindicatos están vigentes, cuya cobertura en términos de materias incorporadas a cada convenio se detalla a continuación:

| Negocio | Materia de seguridad y salud laboral incorporados en convenio colectivo con sindicatos | Número de sindicatos en convenio |
|---|---|---|
| Electricidad | Aporte plan de salud | 16 |
| | Aporte colectivo a seguro enfermedades de alto costo | 4 |
| | Asesoría jurídica por accidentes | 4 |
| | Aporte colectivo para financiamiento del servicio de ayuda económica medico asistencial (SAEMA) | 14 |
| | Complemento de subsidio por incapacidad laboral | 13 |
| | Seguro por Muerte accidental o inhabilidad permanente | 33 |
| | Aporte al seguro complementario de salud | 13 |
| | Actividades de esparcimiento y relajación | 1 |
| Gas | Seguro por muerte accidental | 2 |
| | Aporte Seguro Oncológico Colectivo | 1 |
| | Complemento de subsidio por incapacidad laboral | 2 |
| | Seguro Colectivo Dental | 2 |
| | Aporte seguro complementario de salud, y seguro complementario ampliado | 2 |

## Salud laboral

### Gestión de Riesgos

Junto con la prevención, la evaluación de riesgos es parte de la gestión de la seguridad y salud. Con ello la compañía obtiene la información necesaria para juzgar si es preciso adoptar medidas preventivas y, en ese caso, determinar cuáles son las más adecuadas. Siguiendo los estándares de Gas Natural Fenosa, CGE dispone de un procedimiento general que establece las pautas y principios a seguir para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, estableciendo un plazo máximo de 3 años para la revisión periódica de las evaluaciones de riesgo, controles anuales de las condiciones de seguridad y salud, además de seguimientos trimestrales de las medidas preventivas a implantar.

## Iniciativas:

### Prevención y seguridad para clientes del sector gas

#### Juntos más fácil

CGE ofrece una línea telefónica gratuita en donde se da orientación psicológica, legal y financiera. Un servicio de orientación profesional confidencial, de acceso voluntario para colaboradores y sus familias, que se presta de forma gratuita e ilimitada.

#### Concurso de Contactos de Seguridad y Salud

Se realizó con el objetivo de promover la concientización y participación activa de los trabajadores en materia de seguridad y salud, a través de la entrega de un reconocimiento a las personas de la empresa que elaboran contactos de seguridad y son un ejemplo con su comportamiento.

#### Nos gusta la Seguridad y la Salud

Campaña comunicacional que, a través de un gesto positivo, reconoce tanto los comportamientos seguros como a aquellos empleados, equipos, sedes o instalaciones más comprometidas con la seguridad y la salud.







# 10
# Cadena de suministro responsable

## Cadena de Suministro Responsable (G4-12)

Los proveedores y empresas colaboradoras son actores esenciales para entregar un servicio óptimo a los clientes de CGE. Están presentes a lo largo de toda la cadena de valor, desde la construcción de infraestructura hasta el mantenimiento, por lo que sus condiciones y estándares impactan en el suministro de energía ofrecido por CGE. Por esta razón, la compañía busca promover y establecer estándares de eficacia y principios de gestión del riesgo basados en relaciones de confianza a largo plazo y de beneficio mutuo para las partes.

## Compromisos y principios de actuación responsable con los proveedores

- 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, ética, 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.







## Acciones realizadas por CGE en 2016

A comienzos de año, una evaluación del estado de la cadena de suministro arrojaba un bajo nivel de estandarización. En cada macrozona de las diferentes filiales se definían pautas propias de operación, funcionando con materiales disímiles, distintos contratistas e incluso algunas veces con contratos diferentes. Esta situación debía ser abordada, puesto que el elevado número de proveedores con que contaba la empresa introduce mucha variabilidad, que puede impactar en el servicio.

Por ello se decidió estandarizar los procesos de selección de acuerdo con la política de contratación de proveedores, basada en la Norma General de Contratación Externa. Así se establecieron los principios generales para todas las contrataciones de obras, bienes y servicios, garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión de los procesos de compra, aprobación y contratación de los servicios. Con el objetivo de minimizar posibles riesgos en la contratación de proveedores, se trabajó intensamente durante 2015 y 2016 en la convergencia del modelo de compras, convocando a un equipo de profesionales expertos de las áreas de Recursos Humanos, Sistemas, Procesos, Negocio Eléctrico y Comunicaciones.

El modelo de compras describe el proceso de contratación en 8 ítems, desde que surge la necesidad hasta que se desarrolla el contrato y finalmente se realiza el servicio. Su ejecución requirió que se crearan dos nuevas áreas para estos efectos: Calidad de Proveedores y Gestión de Pedidos, además de Contratos.

Se desarrolló también un proyecto de optimización del mapa de contratistas, con el fin de reducir el número de proveedores y con ello tareas de administración y comunicación que resultaban redundantes. De este modo, se llevaron a cabo licitaciones para el suministro de servicios al negocio eléctrico, contribuyendo con ahorros anuales por $5.500 millones a los planes de eficiencia de CGE. Sin embargo, este proceso fue rechazado por parte de pequeños proveedores que no cumplen con algunos de los estándares requeridos. En la búsqueda de valor compartido, CGE trabajará en conjunto con estas empresas proveedoras para mejorar aquellos ámbitos que les ayuden a alcanzar los niveles de desempeño esperados.

Finalmente, el proceso de convergencia requirió que el equipo de compras del área Comercial & Logística General concentrara las contrataciones de CGE. Ellos centralizaron la gestión administrativa de los contratos de servicios y materiales e implementaron los procesos de calificación y homologación de los proveedores. Fueron necesarios ajustes en el sistema SAP para gestionar allí el 100% de los contratos.

Para los proveedores y usuarios internos, se crearon respectivamente un Portal de Proveedores en la página web de CGE y un mini sitio en la intranet de la compañía, donde se ofrece material de apoyo a la digitalización de las transacciones. Además, se registraron más de 1.800 capacitaciones a los usuarios de estas plataformas.

Las transformaciones ocurridas en las áreas de selección y contratación fueron motivadas también por la oportunidad de fomentar el desarrollo de proveedores en los siguientes ámbitos:

- Extensión del ámbito de actividad de cada contratista.
- Apoyo en capacitación y certificación de contratistas.
- Entrega de mayor certidumbre a contratistas para crecer.
- Aumento de plazo de los contratos.
- Menores costos transaccionales.
- Simplicidad al interactuar con interlocutor único y posibilidad de homogeneizar requisitos.

## Cadena de suministro

El correcto funcionamiento de las redes y calidad de servicio de CGE depende también de los 7.020 trabajadores subcontratados por diversas empresas, quienes indirectamente aportan con su labor a la compañía. Considerando el presupuesto destinado a los proveedores de mano de obra, más aquel comprometido a proveedores de servicios y materiales, en 2016 el pago total a empresas proveedoras llegó a M$1.765.816.805.

Los proveedores de servicios 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.

Por su parte, los proveedores que suministran materiales corresponden a alrededor de un tercio del total y se dedican a la entrega de productos necesarios para la construcción y mantención de las redes y plantas de generación.

## Indicadores de proveedores 2016

| | |
|---|---|
| Cantidad de proveedores totales | 7.020 trabajadores subcontratistas |
| Gasto total en proveedores | M$1.765.816.805 |

## Evaluación de proveedores (G4-EN32) (G4-LA14) (G4-EU18)

Este fue un año muy activo en materia de mejoras de la cadena de suministro a través de la evaluación. El área de Calidad fue la encargada de desarrollar pautas para la evaluación de proveedores de servicios y materiales. Los cuestionarios elaborados, abordan aspectos tanto de gestión ambiental como de seguridad y salud laboral de las empresas proveedoras.

CGE ha dispuesto tres instancias de revisión:

1. Calificación inicial de los proveedores: consiste en un cuestionario autoevaluativo dirigido a todos quienes prestan servicios a CGE, que aborda temas legales, administrativos, laborales, de accidentabilidad y ambientales. En base a las respuestas se califica si la empresa proveedora es apta para ser parte de la cadena de suministro de la compañía. Luego el área de calidad de proveedores realiza seguimiento, analizando la calidad de materiales y del suministro, el manejo ambiental y temas de seguridad y salud laboral. A la fecha ya se han registrado 300 proveedores y 56 han pasado por la calificación.

2. Evaluación de proveedores estratégicos: 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: 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.

## Seguridad y salud en nuestros proveedores

Velar por la seguridad y salud de los colaboradores subcontratados es otra de las preocupaciones de CGE. En sus dos negocios electricidad y gas cuenta con programas para fomentar la seguridad en el espacio de trabajo y la salud de sus trabajadores.

| Porcentaje de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud | Total de trabajadores subcontratados que han participado de programas de seguridad y salud | Total de trabajadores subcontratados |
|---|---|---|
| 77% | 5.396 | 7.020 |

### Negocio Eléctrico

CGE cuenta con un Compromiso con la Seguridad y la Salud, que establece pautas estrictas con respecto al comportamiento de prevención. Este compromiso se traspasa a los contratistas –a través del Plan de Seguridad y Salud-, quienes deben desarrollar su propio programa con indicadores de seguimiento mensual en los paneles de control de la compañía.

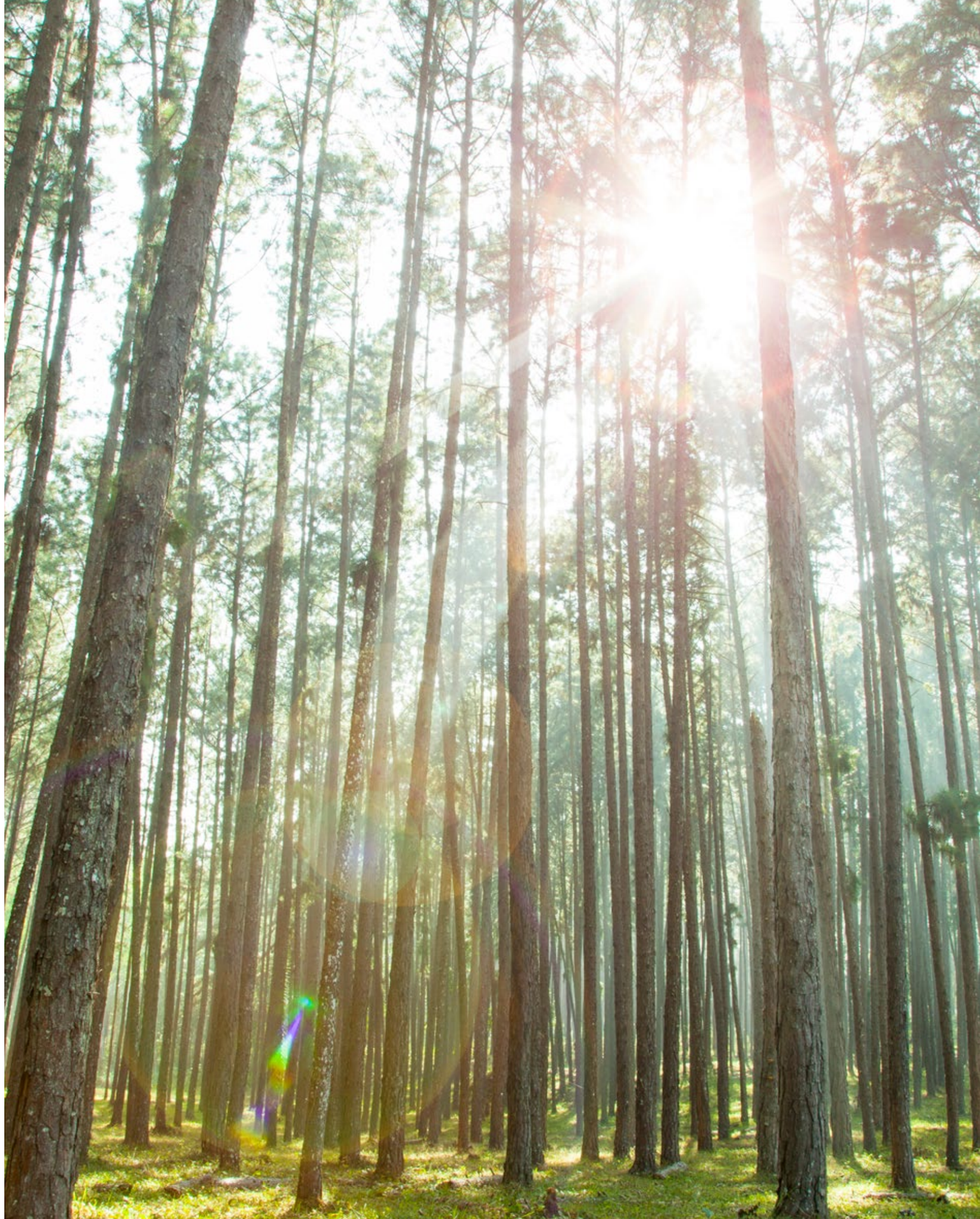
### Negocio Gas

El programa Metroprev Contratistas es un sistema de gestión preventivo, diseñado específicamente para evitar accidentes y enfermedades laborales de las empresas colaboradoras. Consta de 12 actividades de gestión de la salud y la seguridad que deben reportarse de forma mensual mediante una plataforma web. Algunas de estas acciones son: realización de reuniones de seguridad, aplicación de capacitaciones, detección de peligros en terreno, ejecución de procedimientos de trabajo.

## Desafíos

El próximo gran desafío en materia de proveedores para CGE consiste en lograr la incorporación de elementos de Responsabilidad Social Corporativa en la cadena de valor, en aspectos como:

- Política de relación con proveedores.
- Cumplimiento de condiciones pactadas.
- Negocios Inclusivos.
- Contratación de proveedores locales.
- Capacitación en RSC a proveedores.
- Promoción de buenas prácticas ambientales





# 11
# Compromiso social

# Compromiso con la sociedad

CGE se ha propuesto generar una vinculación más estrecha con sus grupos de interés a través de la co-construcción de relaciones de largo plazo. La Política de Responsabilidad Corporativa establece una serie de compromisos que propenden al establecimiento de vínculos que promuevan la transparencia y apertura al diálogo, participando activamente de iniciativas locales que mejoran la calidad de vida de las personas.

### Relacionamiento con grupos de interés

Más de 1.000 encuentros con autoridades de gobierno, parlamentarios, dirigentes sociales y representantes de comunidades formaron parte de la agenda de trabajo.

### Electrificación Rural

En línea con la iniciativa de Equidad Energética del Ministerio de Energía, se agilizó el desarrollo de 14 Proyectos de Electrificación Rural, que beneficiaron a 495 familias.

### Normalización en campamentos

Convenios con los Gobiernos Regionales de Tarapacá y Antofagasta para normalizar instalaciones eléctricas regulares que ponen en riesgo la seguridad de los vecinos. En este período se conectó a 1.300 familias de campamentos a la red eléctrica.

### Alianzas Estratégicas

CGE trabajó en el establecimiento de alianzas estratégicas con Conadecus, Sernac, País Digital y cámaras de comercio, con el fin de potenciar la relación con comunidades y consumidores.

### Brigada Metroambientalista

La Brigada Metroambientalista de Metrogas busca que los niños y niñas se interesen por el cuidado del medio ambiente. En 2016 participaron cerca de 15 mil niños de más de 20 comunas.

### Desafíos 2017

Hacia el 2017, se identificaron los desafíos de trabajar en la materialización de convenios con las organizaciones sociales Techo, Levantemos Chile y Proyecto Propio, así como con Carabineros y Bomberos.





## Vínculos con grupos de interés

Durante 2016 las empresas CGE fueron muy activas en la relación con las autoridades regionales, juntas de vecinos, organizaciones sociales y establecimientos educacionales. Uno de los factores que explican esto es que la compañía rediseñó el plan de relacionamiento con autoridades, que resultó en más de 500 reuniones durante este período. El foco estuvo puesto en el trabajo con municipios para la coordinación en contingencias y el desarrollo de proyectos de inversión social como la entrega de generadores, iluminación de puntos oscuros, planes de regularización de campamentos y agilización de proyectos de electrificación rural.

En el mismo camino, las relaciones con vecinos y organizaciones sociales se fueron implementado en distintas zonas el país, realizándose 249 reuniones. Los equipos regionales de la compañía abordaron en terreno las inquietudes de los clientes sobre temas como centros de pago, recaudadores externos, canales de atención y consejos de seguridad y ahorro de energía, entre otras materias.

Detalles de las actividades en el marco de la vinculación con grupos de interés:

| | |
|---|---|
| Atacama | Emelat organizó instancias de entrega de información con vecinos y asociaciones de consumidores. Además, estableció el compromiso de realizar estas charlas a grupos de adultos mayores. |
| Coquimbo | La importancia del ahorro de energía fue abordada intensamente en reuniones entre Conafe y juntas de vecinos de Los Vilos e Illapel, con quienes además conversaron temas de electrificación de sectores rurales. |
| O'Higgins | CGE distribución entregó ampolletas de bajo consumo a juntas de vecinos de Chimbarongo durante una charla de eficiencia energética. Ello se replicó en Rengo, con quienes también se abordaron temas comerciales y técnicos. Esta información se repitió en entrevistas radiales en las comunas de Viña del Mar y Rancagua, encabezadas por el Gerente Zonal y los Jefes Comerciales, con el fin de llegar a un mayor público. |
| Maule | Se realizaron ocho encuentros vecinales informativos en las comunas de Pelluhue, Constitución, Hualañé, Cauquenes, Maule y Parral. |
| La Araucanía | Representantes CGE distribución Araucanía se reunieron con las asociaciones de consumidores de Los Ángeles para la entrega de información y respuestas sobre ahorro energético, canales de contacto, centros de pago y boleta electrónica. Esta instancia se repitió con otras juntas de vecinos. |

Durante el segundo semestre de 2016, CGE también trabajó en el establecimiento de alianzas estratégicas, con el fin de potenciar la relación con comunidades y consumidores. Así se concretó la alianza con País Digital y se exploraron otras posibilidades con Conadecus y Sernac, para trabajar en la educación al consumidor. Además, colaboradores de la empresa asumieron roles directivos en Amcham, Britcham y la Cámara Española de Comercio.

Por su parte, Metrogas implementó el Plan de Relacionamiento con autoridades y vecinos, priorizando las interacciones en aquellas zonas donde se espera desarrollar el proyecto de gasificación y visibilizando las gestiones para sacar adelante el Proyecto de Ley de Gas. De esta manera, se ejecutaron 48 reuniones durante 2016, con alcaldes, autoridades regionales y nacionales, además de 66 reuniones con vecinos en zonas de futuras obras.

También la empresa puso en marcha la Brigada Metroambientalista, proyecto educacional que busca que los niños y niñas se interesen por el cuidado del medio ambiente de forma lúdica. En 2016 se sumaron cerca de 15 mil menores pertenecientes a más de 20 comunas en las regiones Metropolitana y O'Higgins, además de Valdivia, Osorno y Los Lagos.



**(G4-EU19)**

Durante 2016 no se registraron instancias de Participación Ciudadana. Pese a ello, la empresa mantiene un activo trabajo de fortalecimiento de vínculos, en línea con la Política de Relacionamiento que se implementa en las comunidades aledañas a las empresas CGE.

## Proyectos sociales (G4-SO1)

Las reuniones sostenidas con los vecinos acercaron a la empresa a sus clientes, dando como resultado proyectos de desarrollo social, educacional y de electrificación que son altamente valorados por las comunidades. En particular, durante 2016 se establecieron las siguientes iniciativas:

Erradicación de microbasurales: en el sector Cerro Alto, en la comuna de Los Álamos, Transnet (CGE desde diciembre de 2016) hizo entrega de 1.240 contenedores domiciliarios de basura, bajo un contrato de comodato firmado con las Juntas de Vecinos N°6, 7 y 8. Con ello se está apoyando la gestión municipal que busca erradicar los microbasurales de la comuna y mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Cierre perimetral para la construcción de viviendas: un acuerdo colaborativo entre Transnet y la Comunidad Indígena Marihuén, en la comuna de Arauco, permitió combinar recursos para el cierre perimetral de terrenos donde los vecinos construirán sus viviendas. La empresa hizo entrega de los materiales necesarios y la comunidad aportó la mano de obra.

Tecnificación de procesos productivos: en la comuna de Arauco se llegó a un acuerdo de desarrollo local entre CGE y la Comunidad Indígena Las Puentes, que consiste en la entrega de maquinaria (retroexcavadora) que contribuirá a optimizar y tecnificar los procesos productivos agrícolas de la comunidad.

Apoyo para subsidios: en julio de 2016, fueron seleccionadas 4 familias de la Comunidad Indígena Cabrapán, de Loncoche, para ser beneficiarias por el subsidio que entrega el programa habitacional Fondo Solidario de Elección de Vivienda (DS N°49). 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.

Rehabilitación del sistema de riego del Embalse Santa Julieta: Elecda participó de un proyecto que tuvo como objetivo distribuir de manera más eficiente los recursos hídricos entre los regantes de la Asociación de Canalistas del Embalse Recoleta. Se realizó la corrección de la topografía del embalse y la ceremonia de inauguración contó con la presencia de vecinos, comunidad escolar, autoridades y empresas de la zona.

Difusión provincial de Ley de Equidad Tarifaria Residencial: esta actividad tuvo por objetivo dar a conocer a la población de Mejillones y Tocopilla los beneficios que traerá la nueva legislación que establece que a partir de septiembre de 2017 la equidad tarifaria bonificará el aporte realizado por las 63 comunas que más contribuyen a la generación de energía. A ellas se les aplicará un factor de descuento que reducirá el precio de sus cuentas de consumo domiciliario hasta en un 30%.

**(G4-EU23)**

El mejoramiento de instalaciones eléctricas y alumbrado es una necesidad recurrente por parte de los vecinos. En la Araucanía, CGE llegó a un acuerdo con las comunidades indígenas de las localidades de Molco y Zanja Maquehue, de la comuna Padre Las Casas, para el mejoramiento de instalaciones eléctricas y alumbrado. Ello corresponde a un beneficio extensivo a 10 comunidades, compuestas por 461 familias y más de 2.000 personas en total. También se realizó electrificación interior y luminaria externa, así como apoyo en la implementación de la Ruka de la comunidad Valentín Calbuin II.

## Apoyo a la educación

La mayor parte de los negocios de CGE se encuentran en regiones, con una cobertura que alcanza el 70% de las comunas de Chile, lo que representa una oportunidad única de liderar proyectos que tengan impactos locales efectivos, materializando la vocación de servicio público de la compañía. De esta manera, la empresa ha definido el apoyo la formación de capital humano como uno de sus ejes sociales prioritarios, ejecutando dos alianzas para mejorar las competencias laborales de jóvenes y adultos que habitan en las zonas en las que CGE está presente.

- En Concepción CGE llegó a un acuerdo con INFOCAP, que permitió a 14 ex alumnos de este centro de formación obtener la licencia de oficio que entrega la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
- A nivel nacional se firmó un acuerdo con INACAP para el desarrollo de un curso de habilidades laborales, con cupos para 100 personas. A ellos pueden postular quienes participan de las juntas de vecinos en las comunas donde CGE está presente, desde Arica a La Araucanía.

Por su parte, 20 jóvenes de Antofagasta asistieron al curso "Ciudadanizando la Energía del Futuro", iniciativa organizada por el Gobierno Regional a través de la Seremi de Energía, con el apoyo de Elecda. El curso estuvo centrado en el uso de las energías renovables no convencionales (ERNC), con especial énfasis en la energía solar. Se entregaron contenidos sobre los usos de estas fuentes de generación, el potencial que posee la región y cómo actualmente se utiliza la energía solar tanto a nivel residencial como a gran escala.

### Capacitación comunitaria

Diversas filiales del Grupo CGE realizaron una capacitación comunitaria para más de un centenar de emprendedoras y emprendedores de diferentes regiones del país. La actividad de formación denominada "Técnicas de Ventas y Manejo de Productos en Pastelería y Panadería" se realizó en forma simultánea en Arica, Antofagasta, Copiapó, Puente Alto, Rancagua y Talca, con el fin de entregar las herramientas y conocimientos de administración necesarios para apoyar el emprendimiento y mejorar la rentabilidad de los productos.

### Capacitación a funcionarios municipales

En 2016 se realizó la primera jornada de capacitación a los funcionarios de la Municipalidad de Talagante sobre procedimientos de pagos, transferencia de recursos municipales para beneficios sociales (cancelación de cuentas eléctricas a vecinos vulnerables) y boleta electrónica, entre otras temáticas.

### Fomento de la riqueza cultural y promoción de la cultura

Siendo ya una tradición, EMELARI junto a la Ilustre Municipalidad de Arica realizaron el encendido de la tradicional iluminación de navidad que se instala en el mes de diciembre en la rotonda Manuel Castillo. La iniciativa comenzó el año 2003 y es ampliamente valorada por la comunidad y las autoridades. El alcalde de la comuna, Gerardo Espíndola, destacó el constante compromiso de Emelari con la comunidad. La instalación alcanzó una altura de 18 metros y contó con 600 ampolletas eficientes con tecnología LED. Trabajaron en ella 12 colaboradores de Emelari, quienes contaron con el apoyo del área de Iluminación Pública de la Municipalidad.

## Acción social orientada a colectivos desfavorecidos

### Regularización de campamentos

En el marco del Plan de Campamentos que está impulsando CGE en diversas zonas del país, Emelat y el Gobierno Regional de Atacama firmaron un convenio para abordar en forma integral el problema de las instalaciones eléctricas irregulares en campamentos de la región.

Atacama es la segunda región donde CGE materializa esta iniciativa público-privada en torno a las soluciones transitorias. Se trata de una actividad intersectorial, con la participación de vecinos agrupados en distintos comités de vivienda, que apunta a brindar mejores condiciones de seguridad a cientos de familias que viven en condiciones irregulares, mejorando su calidad de vida a través de la normalización de las instalaciones eléctricas y resguardando la seguridad de los vecinos y del servicio para toda la ciudad.

La primera etapa consistió en la realización de estudios de factibilidad para la regularización de instalaciones eléctricas en 21 campamentos. A la fecha, se está trabajando en 5 de ellos para beneficiar a 350 familias.



## Impulso a la salud

### Campañas de seguridad para la comunidad

- Seguridad en Fiestas Patrias: en el sector Las Américas, en Talca, 50 niños recibieron consejos y recomendaciones para evitar accidentes originados por el uso de volantines. El Técnico en Prevención de Riesgos de la zona del Maule realizó una charla en el marco de la campaña "Eleva tu Energía en forma Segura", que la empresa realiza tradicionalmente en sus zonas de distribución durante todo el Mes de la Patria.

- Seguridad en Fiestas de Fin de Año: a lo largo del país, las filiales de CGE llevaron a cabo la campaña "Seguridad y Riesgos Eléctricos en Navidad y Año Nuevo", con la presencia de Bomberos y diversas autoridades. Esta iniciativa pretende crear conciencia en la comunidad y difundir conductas preventivas frente a los riesgos que se presentan durante estas fiestas. Durante el mes de diciembre se difundieron los 4 pilares fundamentales de la campaña:

- Apagar las luces o adornos de navidad al salir del hogar o irse a dormir.
- Mantener en buen estado las luces y adornos eléctricos.
- Utilizar alargadores y elementos eléctricos certificados.
- No utilizar challa o cotillón metálico cerca de redes eléctricas, ya que podrían provocar un corto circuito o incendio.

El cierre de esta campaña se realizó en el sector de Rodelillo, en Valparaíso, donde Conafe reforzó en la comunidad la conciencia respecto del buen uso de la energía y las instalaciones eléctricas.

## Panel de control de riesgos (Dashboard)

Esta herramienta permite identificar y monitorear variables que alertan a la compañía de potenciales conflictos, con el fin de anticiparse y gestionarlos. Se encuentra disponible de forma mensual para las más de 200 comunas donde CGE está presente con sus negocios de gas y electricidad. El modelo recoge tasas de reclamos de SEC y Sernac, niveles de morosidad municipal, indicadores de calidad de servicio y el avance del plan de relacionamiento y compromiso con las autoridades.



# 12
# Integridad y transparencia

## Compromiso con la integridad y transparencia

CGE considera que la confianza de sus clientes, sus profesionales, proveedores y colaboradores externos, accionistas, inversores y financiadores, reguladores y otros agentes del mercado y grupos sociales, se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta, responsable y de buena fe de cada una de las personas que trabajan en y para la compañía.

CGE tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible. No en vano, la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía, constituyen pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa.

La empresa hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas plasmadas en su Código Ético. Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados y proveedores cumplan con las leyes y estándares autoimpuestos, además de generar en todas las unidades un comportamiento basado en los valores y compromisos formales de conducta, aspirando a la capacidad de detectar cualquier incumplimiento y darle solución en el menor plazo posible.

CGE ha establecido diversos programas de integridad corporativa que garantizan el logro de los objetivos mencionados anteriormente. Estos programas son:

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

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



## Actividades e hitos en relación al compromiso con la integridad y transparencia en 2016

- Se desarrollaron los modelos del Código Ético y de prevención de delitos, siendo este último sometido a una certificación externa que finalizará durante 2017.
- Difusión de dichos modelos, iniciando la reestructuración de los espacios web corporativos con el fin de alcanzar una comunicación más fluida entre la empresa y sus colaboradores.
- Capacitación en el modelo prevención de delitos a través de una plataforma e-learning, llegando a más de un 80% de los colaboradores.
- En esta misma línea, se preparó el material digital para implementar capacitaciones específicas sobre el Código Ético en formato e-learning. Dicho material estará disponible para todos los colaboradores de CGE durante el primer semestre de 2017.
- Elaboración de pautas para evitar los conflictos de interés derivados de regalías u obsequios entregados por clientes o proveedores.
- A partir de 2016 los colaboradores de CGE deben firmar un documento que da fe de la ausencia de conflictos de interés para el ejercicio de sus funciones, considerando en una etapa inicial a los niveles directivos y personal clave.
- También a contar de 2016, la compañía realiza un análisis reputacional de sus proveedores, incluyendo buenas prácticas laborales y administrativas.

## Nuestro actuar ético (G4-56)

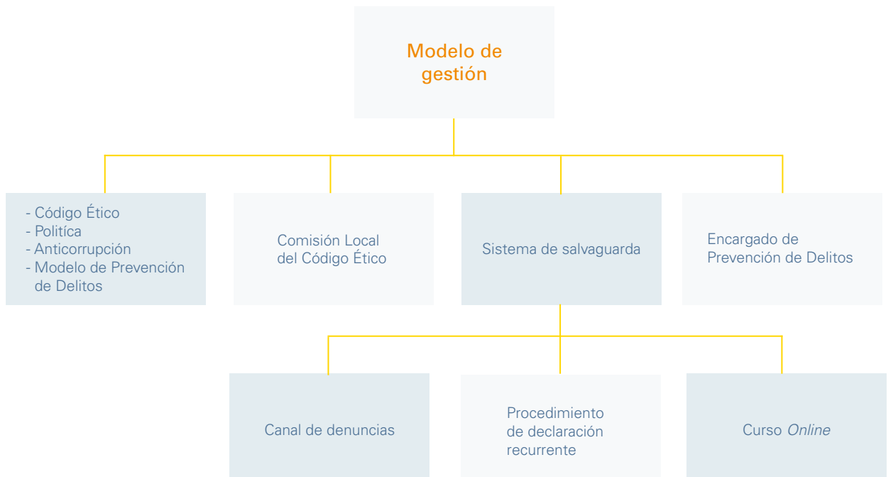
Como parte del grupo Gas Natural Fenosa, el compromiso con la ética y la integridad está a la base de la gestión de CGE y se encuentra recogido en las declaraciones de misión y visión definidas por el máximo órgano de gobierno de la empresa.

## Modelo de gestión del Código Ético (G4-41) (G4-SO4)

El Código Ético de CGE, aprobado por el Directorio, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento de los administradores y empleados en su desempeño diario, además de las relaciones e interacciones que mantiene la compañía con todos sus grupos de interés. Los modelos de actuación están relacionadas con la corrupción y el soborno, respeto a las personas, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades, relación con empresas colaboradoras, seguridad y salud en el trabajo, respeto al medio ambiente, entre otras.

En el Código Ético se recogen los compromisos asumidos por CGE en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. La compañía cuenta, además, con un modelo de gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Dirección de Auditoría Interna y Compliance, cuyos objetivos son velar por su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

### Complementos del modelo de gestión




- Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención de Delitos: constituyen instrumentos fundamentales para actuar de un modo íntegro, responsable y transparente.
- Comisión Local del Código Ético: es responsable de velar por la divulgación y el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción, mediante la supervisión y control de los sistemas de salvaguarda.
- Sistemas de salvaguarda: son los mecanismos establecidos por la compañía para velar por el cumplimiento del Código Ético y corresponden al Canal de denuncias, Procedimiento de declaración recurrente y Cursos online sobre estas materias.
- Encargado de Prevención de Delitos: de acuerdo a las facultades y recursos otorgados por el Directorio, tiene la responsabilidad supervisar de forma periódica el funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

**(G4-57) (G4-58)**

Este modelo de gestión establece, además, que el Directorio deberá recibir informes periódicos de la Comisión Local del Código Ético en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y cumplimiento de estas temáticas. Durante 2016 se recibieron 27 denuncias, sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo. Además, durante el mismo periodo no existieron denuncias relacionadas con la Ley N°20.393, sobre explotación laboral o infantil. Todas las denuncias fueron resueltas de manera adecuada.

**(G4-SO5)**

| | |
|---|---|
| Denuncias | 27 |
| Denuncias Ley Nº 20.393 | 0 |
| Nº Comunicaciones recibidas por cada 200 trabajadores | 1,37 |
| Tiempo promedio de resolución de las comunicaciones (días hábiles) | 86 |

La Comisión Local del Código Ético es un órgano de consulta y recomendación, cuyo objetivo es difundir el Código Ético, la Política Anticorrupción y el Modelo de Prevención del Delito en los distintos ámbitos de actuación de CGE. En particular, es la encargada de interpretar el Código Ético, orientar las decisiones en caso de duda o conflicto y facilitar y gestionar mecanismos de comunicación disponibles para todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras.

Durante 2016, el plan de trabajo anual de esta Comisión incluyó:

- Acciones formativas y divulgativas del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención del Delito dirigidas a los empleados de la Compañía.
- Actualización del espacio del Código Ético, Política Anticorrupción y Modelo de Prevención de Delitos en la intranet de la Compañía.
- Acciones divulgativas externas.
- Definición de procedimientos internos en materias del Código Ético y Modelo de Prevención de Delitos.

Para 2017 está contemplado efectuar acciones de concientización en estas materias a todos los niveles de la compañía, además de implementar y difundir la política sobre atenciones empresariales y disponer un Código Ético del Proveedor, que tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar el comportamiento de proveedores, contratistas y colaboradores externos.



## Modelo de Prevención de Delitos (MPD)

Para prevenir la ocurrencia de los delitos de cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y receptación, establecidos en la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, CGE ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos que es actualizado anualmente.

Este plan utiliza la estructura de control interno ya existente para prevenir de forma eficaz la ocurrencia de los delitos descritos, identificando riesgos y probabilidad de ocurrencia de estos, así como mecanismos para su control y minimización de los impactos. Dada sus características, el modelo es uno de los factores de diferenciación de la compañía en el ámbito de la integridad, permitiéndole prevenir la comisión de delitos que podrían causar problemas legales o de otra naturaleza.

Con el objeto de enfatizar en la relevancia del cumplimiento de la Ley N°20.393, del modelo establecido por la compañía y asegurar la ejecución de actividades preventivas y de control, en 2016 se realizó una actividad de formación sobre el Modelo de Prevención de Delitos, que incluía tópicos del Código Ético y la Política Anticorrupción.

## Políticas y planes antifraude y anticorrupción

La Política Anticorrupción tiene por objeto establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas CGE con respecto a la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.  Así, quedan bajo un único instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para la compañía, sus administradores y sus empleados desde el punto de vista legal o reputacional.

La política establece catorce principios de actuación, entre los que se encuentran aspectos como el fomento de la integridad y la transparencia en el tratamiento de la información, blanqueo de capitales, conflictos de interés y relaciones con terceros.

El enfoque del programa anticorrupción de CGE abarca tres áreas clave:

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concientización.
- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, a través de monitorización y controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude o corrupción. Estos procedimientos contemplan la investigación de los episodios, definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

CGE adoptará la Política de Atenciones Empresariales en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción. Esta herramienta tiene por objetivo regular las condiciones en las que los administradores y empleados de CGE pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales de contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales.

Asimismo, en todas -las operaciones de riesgo, la compañía realiza procesos de due dilligence de forma sistemática, tanto en proveedores de alto riesgo como en relaciones de la compañía con terceros (socios, joint ventures, etc.). La táctica de due diligence de contraparte tiene por objetivo asegurar que, de forma generalizada, se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea, cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio en las diferentes áreas en las que opera CGE.

En el Código Ético se establecen definiciones y criterios para la toma de acción frente a conflictos en donde los intereses personales de los trabajadores, de forma directa o indirecta, sean contrarios o entren en colisión con los intereses de la empresa, pudiendo interferir en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades profesionales a través del involucramiento, a título personal o de la compañía, en alguna transacción u operación económica que afecte a CGE.

La empresa considera que la relación con sus trabajadores debe basarse en la lealtad que nace de unos intereses comunes, por lo mismo, durante el desempeño de sus responsabilidades profesionales los trabajadores deben actuar con rectitud, atendiendo a la defensa de los intereses del grupo. En este sentido, se respeta la participación de los trabajadores en otras actividades financieras o empresariales, siempre que sean legales y no entren en concurrencia desleal o colisión con sus responsabilidades como trabajadores de CGE.

En el área de Security, durante 2016 se desarrollaron 9.232 acciones de investigación y antifraude, distribuidas en Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Moldavia y Panamá. De estos ejercicios, 7.763 casos han correspondido a indagaciones planificadas y proyectos antifraude en el ámbito de la distribución eléctrica y de gas, mientras que otros 1.466 se han ejecutado a petición de las diferentes áreas y negocios de la compañía, completándose con tres colaboraciones de investigación de acuerdo al Código Ético.

Todas las labores llevadas a cabo por el área de Security han supuesto la identificación de actos de mala praxis en las actividades realizadas por personal externo y empleados. Como consecuencia o resultado de ello fueron desvinculados diez empleados, además de los 13 despedidos por incumplimientos del Código Ético y 156 de empresas colaboradoras.

Asimismo, se recuperaron volúmenes relevantes de energía mediante la facturación a defraudadores de energía, reduciendo el fraude en el ámbito de la distribución eléctrica y de gas, concretamente en 77,08 millones de KWh, lo que ha supuesto un importe recuperado de 11,48 millones de euros[1] para el negocio eléctrico, y 3,22 millones de m3, equivalentes a 1,8 millones de euros para el negocio gas.

## Política de Derechos Humanos

Desde 2011 Gas Natural Fenosa cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección, que es el máximo órgano responsable en esta materia. Su cumplimiento está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio.

En este contexto, CGE Chile se abre a ser agente activo para la protección de los Derechos Humanos en su ámbito de influencia y en función de su grado de impacto. Para ello adopta la política de Gas Natural Fenosa en este tópico, formalizada de manera coherente con el Código Ético y con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El enfoque que puede encontrarse en esta estrategia es el de debida diligencia, orientado a minimizar el riesgo de infringir los Derechos Humanos a partir de los siguientes elementos:

- El análisis de los riesgos principales en materia de Derechos Humanos, incluyendo los potenciales impactos sobre grupos vulnerables y en materia de género.
- El establecimiento de compromisos y asignación de responsabilidades respecto al desempeño en este ámbito.
- La formación de las personas de la compañía.
- La supervisión y monitorización de la implementación de la política.
- La corrección de las malas prácticas que pudieran darse.

El compromiso de CGE con los derechos humanos se despliega en dos ámbitos distintos: con los derechos de las personas de CGE y con terceros que se relacionan con CGE, incluyendo a proveedores, clientes, contratistas, empresas colaboradoras y comunidad circundante. La política establece diez principios que han sido determinados a partir de los riesgos principales detectados en la compañía en en esta materia.

1. Se ha realizado una conversión de divisas de USD - dólares a euros. A 31 de diciembre de 2016 un dólar equivalía a 0,94901 euros.

## Principios de la Política de Derechos Humanos

1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
2. Erradicar el uso del trabajo infantil.
3. Facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva.
4. Proteger la salud de las personas .
5. Ofrecer un empleo digno.
6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.
7. Apoyar y promover públicamente el respeto a los Derechos Humanos.
8. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales.
9. Proteger las instalaciones y a las personas desde el respeto a los Derechos Humanos.
10. Contribuir a combatir la corrupción.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza desde Gas Natural Fenosa mediante el plan de comunicación y formación que incluye un curso online que todos los empleados deben realizar, además de seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer y sesiones informativas acerca de la política y la implicación de los Derechos Humanos en el negocio. A finales de 2016 un total de 10.180 personas[2] habían realizado el curso.

Más cifras:

- En 2016 prestaron servicio activo 1.250 vigilantes de seguridad en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Moldavia, Panamá, Sudáfrica y República Dominicana. Un 56,6% de ellos participó en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada.
- En relación con la formación y actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los Derechos Humanos, en 2016 participaron 660 vigilantes de seguridad (un 52.8%) en cursos de esta naturaleza, dedicándose un total de 5.262 horas.

La compañía está trabajando activamente para incorporar los asuntos relacionados con los Derechos Humanos en los procesos de análisis de nuevas inversiones, introduciendo esta variable en las evaluaciones de impacto social que se realicen.
Sistema de gestión del riesgo

La gestión del riesgo en Gas Natural Fenosa tiene por objeto garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía, contando para ello con diferentes organismos que tienen ámbitos de responsabilidad claramente identificados.

2 El descenso en el dato reportado 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 includio en este informe solamente considera la plantilla actual en activo.







13

# Anexos

## Anexo Cobertura (G4-20) (G4-21)

| Compromiso de la Política de Responsabilidad Corporativa | Temas relevantes | Dentro de la organización | Fuera de la organización |
|---|---|---|---|
| Integridad y Transparencia | Gestión ética | X | |
| | Cumplimiento regulatorio | X | X |
| Excelencia en el servicio | Satisfacción de clientes | X | X |
| | Experiencia de clientes | X | X |
| | Corte y reposición domiciliaria | X | X |
| | Disponibilidad y confiabilidad | X | X |
| | Diversificación de la oferta comercial | X | |
| Compromiso con los resultados | Desempeño económico | X | |
| | Plan de eficiencia | X | |
| Interés por las personas | Desarrollo profesional y movilidad interna | X | |
| | Relaciones laborales | X | |
| | Capacitación | X | |
| | Diversidad y no discriminación | X | |
| | Calidad de vida y conciliación | X | |
| Gestión responsable del medioambiente | Residuos | X | |
| | Eficiencia energética | X | |
| | Biodiversidad | | X |
| Salud y seguridad | Planes de prevención | X | |
| | Accidentabilidad | X | |
| | Educación en seguridad | X | |
| | Promoción de la salud | X | |
| Compromiso social | Planificación y respuesta ante desastres y emergencias | | X |
| | Involucramiento con las comunidades locales | | X |
| | Acceso | | X |
| | Relacionamiento con grupos de interés | | X |
| Cadena de suministro responsable | Gestión de compras | X | X |
| | Evaluación de proveedores y contratistas | X | X |
| | Salud y seguridad de contratistas | X | X |

# Tabla GRI informe de responsabilidad corporativa CGE 2016

| Código GRI | Nombre indicador | Página |
|---|---|---|
| G4-1 | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización. | 6 |
| G4-2 | Principales efectos, riesgos y oportunidades. | 15 |
| G4-3 | Nombre de la organización. | 28 |
| G4-4 | Marcas, productos y servicios más importantes de la organización. | 13 |
| G4-5 | Lugar donde se encuentra la sede de la organización. | 31 |
| G4-6 | Países opera la organización. | 10 |
| G4-7 | Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica. | 14 |
| G4-8 | Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios). | 10 |
| G4-9 | Escala de la organización. | 86 |
| G4-10 | "a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.<br>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.<br>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo." | 95 |
| G4-11 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos | 93 |
| G4-12 | Describa la cadena de suministro de la organización. | 140 |
| G4-13 | Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis. | 10, 28 |
| G4-14 | Principio de precaución. | 15 |
| G4-15 | Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. | 40 |
| G4-16 | Lista de las asociaciones. | 40 |
| G4-17 | Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. | 28 |
| G4-18 | Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. | 28 |
| G4-19 | Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria. | 28 |
| G4-20 | Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. | 148 |
| G4-21 | Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. | 148 |
| G4-22 | Consecuencias de las reformulaciones de la información. | 28 |
| G4-23 | Cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto. | 28 |
| G4-24 | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización. | 40 |
| G4-25 | Elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización. | 40 |
| G4-26 | Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas. | 40 |
| G4-27 | Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. | 29 |
| G4-28 | Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario). | 28 |
| G4-29 | Fecha de la última memoria (si procede). | 28 |
| G4-30 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.). | 28 |
| G4-31 | Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria. | 31 |
| G4-32 | Opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. | 28 |
| G4-33 | Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. | 31 |
| G4-34 | Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. | 16 |
| G4-36 | Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno. | 28 |
| G4-38 | Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités. | 18 |
| G4-39 | Persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. | 17 |
| G4-41 | Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. | 130 |
| G4-56 | Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos. | 130 |
| G4-57 | Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento. | 131 |
| G4-58 | Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda. | 131 |
| G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido. | 61 |
| G4-EC5 | Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. | 97 |
| G4-EN1 | Materiales por peso o volumen. | 74 |
| G4-EN3 | Consumo energético interno. | 76 |
| G4-EN23 | Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento. | 76 |
| G4-EN25 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | 76 |
| G4-EN32 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales. | 142 |
| G4-LA2 | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. | 93 |
| G4-LA3 | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo | 94 |

| | | |
|---|---|---|
| G4-LA5 | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud. | 112 |
| G4-LA6 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. | 108 |
| G4-LA8 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos. | 112 |
| G4-LA9 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. | 88 |
| G4-LA10 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. | 88 |
| G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional. | 91 |
| G4-LA13 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad. | 97 |
| G4-LA14 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales. | 142 |
| G4-SO1 | Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | 121 |
| G4-SO4 | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción. | 130 |
| G4-SO5 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. | 131 |
| G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. | 57 |
| G4-EU3 | Número de conexiones de clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales de la red. | 46 |
| G4-EU4 | Longitud de las líneas superficiales y subterráneas de transmisión y distribución por régimen regulatorio o contexto geográfico. | 13 |
| G4-EU6 | Estrategia de gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de la electricidad en el corto y mediano plazo. | 24 |
| G4-EU12 | Porcentaje de energía perdida en la transmisión y en la distriución | 47 |
| G4-EU18 | Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han participado de entrenamientos en salud y seguridad. | 142 |
| G4-EU19 | Participacion de stakeholders en procesos de toma de decisiones relacionadas con la planificación de la energía y desarrollo de infraestructura | 121 |
| G4-EU23 | Porgramas, incluidos aquellos en alianza con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y a servicios de soporte al cliente. | 121 |
| G4-EU24 | Prácticas para hacer frente a barreras para acceder y usar la electricidad y los servicios de apoyo a los clientes de manera segura, relacionadas con el lenguaje, la cultura, el analfabetismo, discapacidad, entre otras. | 54 |
| G4-EU27 | Número de cortes residenciales de servicio por no pago, desglosado por la duración de los cortes y régimen regulatorio. | 48 |
| G4-EU28 | Frecuencia de cortes de energía. | 50 |
| G4-EU29 | Promedio de duración de cortes de energía. | 50 |
| G4-OG9 | Operaciones donde comunidades indígenas están presentes o afectas y donde existen estrategias específicas de involucramiento con este grupo de interés. | 53 |
| 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. | 82 |





Deloitte.

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

**INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL**
**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2016**

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

De nuestra consideración:

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de Compañía General de Electricidad S.A.:

**Alcance**

Revisión de seguridad limitada de la adaptación de los contenidos e indicadores del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016 con lo establecido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad GRI en su versión G4 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-G4, 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 Responsabilidad Social, la que lideró el proceso de materialidad.
√ Reuniones con las áreas responsables de generar la información para el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016.
√ Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016 a los recomendados en la Guía GRI-G4 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-G4 incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016, 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 G4 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Contenidos Básicos Generales** | | | | | | |
| G4-1 | G4-3 | G4-4 | G4-5 | G4-6 | G4-7 | G4-8 |
| G4-9 | G4-10 | G4-11 | G4-12 | G4-13 | G4-14 | G4-15 |
| G4-16 | G4-17 | G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 |
| G4-23 | G4-26 | G4-27 | G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-31 |
| G4-32 | G4-33 | G4-34 | G4-36 | G4-38 | G4-39 | G4-41 |
| G4-56 | G4-57 | G4-58 | | | | |
| **Contenidos Básicos Específicos** | | | | | | |
| G4 – EC1 | G4-LA2 | G4-LA3 | G4-LA5 | G4-LA6 | G4-LA8 | G4-LA10 |
| G4-LA11 | G4-S01 | G4-SO4 | G4-SO5 | G4-PR5 | G4-EU3 | G4-EU4 |
| G4-DMA/EU6 | G4-EU12 | G4-DMA/EU19 | G4-DMA/EU23 | G4-DMA/EU24 | G4-EU28 | G4-OG9 |

√ Respecto de los indicadores verificados podemos afirmar que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016 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 G4 en los aspectos señalados en el alcance.

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

- La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016, 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 15/06/2017.
- El alcance de una revisión de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría o revisión de seguridad razonable, por lo que no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de Compañía General de Electricidad.



Fernando Gaziano
Socio

Junio 27, 2017




www.cge.cl