



20
20

Reporte de Sustentabilidad

Inversiones Eléctricas
del Sur S.A.

grupo
SAEsa



En estos tiempos difíciles donde la calidad de vida de las personas se ha visto comprometida, nuestra Visión nos moviliza más que nunca a entregar energía segura y confiable, **tratando de aportar al desarrollo sostenible de Chile.**

Reporte de Sustentabilidad

Inversiones Eléctricas del Sur S.A.





Información de la Empresa

Razón Social:

Inversiones Eléctricas del Sur S.A.

Nombre de fantasía:

Eléctricas del Sur.

RUT:

76.022.072-8

Tipo de entidad:

Sociedad Anónima Cerrada.

Inscripción Registro de Valores:

N° 1.016

Domicilio legal y comercial:

Isidora Goyenechea 3621 Piso 20,
Las Condes, Santiago.

Contacto:

2 2414 7010 – 2 24147 500.

sustentabilidad@saesa.cl

www.gruposaes.cl

COLOFÓN**Elaboración y dirección general:**

Subgerencia de Asuntos Corporativos y
Sustentabilidad.
Gerencia General.

**Consultoría en sustentabilidad, desarrollo
de contenidos y uso de estándar GRI:**

Sustenta +

Diseño:

DA Diseñadores

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para obtener más información sobre el desempeño de la compañía o cualquiera de sus empresas en materia de sustentabilidad, contenidos del reporte y proceso seguido para su elaboración, contactar a:

Alondra Leal Maldonado

**Subgerente de Asuntos Corporativos y
Sustentabilidad**

Grupo Saesa

alondra.leal@saesa.cl



Contenido

Carta del gerente general · 06

Principales cifras · 08



01 Desafíos energéticos en la pandemia

Rol de la energía eléctrica en este contexto · 10

Adelantándonos a nuevas normativas en pandemia · 11

Facturación y cargos: ¿cómo se calcula el cobro de la electricidad? · 12

Cambios en entorno regulatorio · 15

02 Grupo Saesa

Estrategia de negocios · 17

Empresas operativas / estructura de la organización · 19

Enfoque de sostenibilidad y aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible · 25

Grupos de interés y canales de comunicación · 29

Membresías y reconocimientos · 30

Transparencia, ética y cumplimiento · 32

Desempeño económico · 39

03 Somos puro orgullo

Demografía colaboradores · 41

La salud primero · 43

Un gran lugar para trabajar · 51

Relaciones laborales · 61

Innovación y transformación digital · 62

Acompañando a nuestros contratistas · 65

04 Con nuestros clientes siempre

Demografía clientes · 68

Continuidad operacional frente a la contingencia · 69

Cercanía y comunicación constante · 73

Innovación y transformación digital · 77



Contenido



05 Soluciones innovadoras y sostenibles

Nuevas soluciones y nuevos negocios · 80

Integración de las energías renovables en la combinación energética · 82

Eficiencia energética y uso de energías renovables · 83

Energía asequible para las comunidades aisladas · 84

06 Comprometidos con nuestro entorno

Desarrollo y vinculación de comunidades · 86

Gestión ambiental · 92

07 Tabla de contenidos GRI Materialidad

Tabla GRI · 99

Proceso de materialidad · 104





Carta del gerente general



“Estamos inmensamente orgullosos de todos y de cada uno de nuestros colaboradores que, en medio de la tormenta, dieron lo mejor de sí para lograr dar a todos nuestros clientes un servicio de excelencia con una entrega y esfuerzo personal sin precedentes.”

JORGE LESSER GARCÍA-HUIDOBRO

Presidente
Grupo Saesa

La pandemia del COVID-19 ha dejado una profunda huella en todo el mundo. Durante 2020 hemos visto cómo esta enfermedad ha amenazado la vida de muchos y nos ha obligado a realizar grandes cambios en nuestro día a día, distanciándonos de los seres queridos y afectando la manera en que solíamos llevar a cabo nuestras actividades cotidianas. La crisis sanitaria también ha significado un fuerte reto para el sector salud, así como para los gobiernos y las organizaciones, impulsando la adopción de nuevas formas de vivir, trabajar y relacionarse.

En Grupo Saesa también hemos sentido los efectos de la pandemia. La industria eléctrica ha enfrentado una nueva demanda por energía, la que se ha vuelto aún más imprescindible en este complejo escenario, debiendo sostener actividades como el teletrabajo y la educación a distancia, así como el funcionamiento de los diversos sectores de la economía. Esto nos ha empujado a implementar nuevas tecnologías y a modernizar nuestros procesos para hacer frente a este desafiante panorama, retándonos a cumplir con más ahínco nuestro propósito de entregar un suministro eléctrico continuo y de calidad a nuestros clientes.

Fue en este contexto que todos los esfuerzos desplegados el año 2020 estuvieron enfocados en alcanzar ese propósito, brindando el mayor soporte y facilidades para asegurar la disposición permanente de nuestro servicio para ellos. En ese sentido, fuimos pioneros en adoptar medidas de ayuda como la eliminación de los cortes de suministro por no pago, suprimir el límite de invierno, incorporar a 41 mil usuarios en el registro de apoyo a grupos vulnerables u ofrecer convenios de pago a nuestros clientes personas y unas 400 pymes, entre otras.

Mantener una comunicación y relación fluida fue otro foco de nuestra gestión. Por ello habilitamos un número de WhatsApp para atenciones, reforzamos las redes sociales y fortalecimos nuestro Contact Center y línea 800. Por otra parte, tan pronto fue posible, reabrimos nuestras oficinas técnicas y comerciales para que la comunidad pudiera continuar sintiéndose cerca, además de llegar a quienes no cuentan con los elementos para acercarse a nosotros de otra manera. También brindamos soluciones de innovaciones tecnológicas, como la instalación de medidores inteligentes o la auto lectura de medidores, a través





| Carta del gerente general



de las cuales los clientes residenciales ingresan periódicamente sus consumos.

Fue así como en medio de un año con grandes complejidades, pudimos alcanzar en el mes de diciembre la mejor calidad de servicio de nuestra historia, logrando que en 115 comunas, que representan el 90% del total de las comunas en las que operamos, se cumpliera con los más altos estándares propuestos por la autoridad reguladora. Ello significó una mejora del 53% por sobre las cifras 2019 y un 547% respecto del 2018.

En este camino ha sido vital el apoyo y esfuerzo de nuestros más de 1.500 colaboradores. Ellos, junto a alrededor de 4.500 contratistas, son el corazón de nuestra compañía, y su bienestar se transformó más que nunca en nuestra prioridad. Desde inicios de la pandemia tomamos resguardos para evitar contagios, implementamos el teletrabajo para un 75% de nuestros trabajadores, poniendo en práctica la flexibilidad laboral, así como el trabajo colaborativo y remoto de los equipos, lo que significó que Microsoft nos reconociera por el uso de la herramienta Microsoft Teams.

También creamos la “App Saesa Salud” con el fin de monitorear y entregar diversas recomendaciones relacionadas a la salud y seguridad de todas las personas que conforman nuestra compañía. Asimismo, dispusimos diferentes instancias de autocuidado,

contención psicológica, manejo del estrés y para nuestros trabajadores que son padres ofrecimos conversatorios parentales donde especialistas los guiaron en el proceso de educar a sus hijos en casa.

Estas y muchas otras iniciativas, impulsadas bajo el lema “Somos puro orgullo”, nos permitieron nuevamente obtener el 2° lugar en el ranking Great Place to Work de las mejores empresas para trabajar en Chile.

Finalmente, e inspirados por nuestra Estrategia de Sostenibilidad, quisimos ir más allá, y salir en ayuda de nuestras comunidades durante los momentos más duros de la pandemia. Fue así como en este periodo apoyamos investigaciones para el desarrollo de ventiladores mecánicos que finalmente donamos a los hospitales de Valdivia, Osorno y Puerto Montt, siendo este último también beneficiado por el aporte de 3 cámaras de intubación. Asimismo, entregamos tablets a colegios y escuelas rurales para que faciliten la educación a distancia de los alumnos más vulnerables y prestamos el apoyo de nuestras brigadas para dotar de energía eléctrica a las barreras y cordones sanitarios, entre muchas otras iniciativas. En este punto no puedo dejar de mencionar nuevamente a nuestros colaboradores, que impulsaron una campaña solidaria para ayudar con cajas de alimentos a más de 400 familias vulnerables de nuestra área de concesión.

Estamos orgullosos de nuestra gente, de la compañía y de los avances que logramos en un año tan desafiante para todos. Implementamos nueva tecnología para dar un mejor servicio, innovamos en la gestión y procesos, adentrándonos en el mundo digital, y mantuvimos nuestro compromiso con los trabajadores, con los clientes y con la sociedad. Todo eso lo podrán leer en el presente documento, la segunda versión de nuestro Reporte de Sustentabilidad, que intenta resumir no solo la gestión de este año tan desafiante, sino otros elementos en materia económica, social y ambiental.

FRANCISCO ALLIENDE

Gerente General
Grupo Saesa



Principales Cifras

921.560

Total clientes
3,2% más que en 2019

\$131.453

millones
EBITDA

5.099

Clientes
en zonas aisladas

\$169.091

millones
Total de inversión

91

**Total de oficinas
de atención**
filiales de distribución

24%

**Aumento de clientes
electrodependientes**
2019-2020

10

Regiones de Chile con
colaboradores contratados

2° Lugar

Ranking mejores empresas
para trabajar en Chile
(GPTW)

+5.000

Beneficiarios de
programas sociales

1.556

Trabajadores
Chile

5 Regiones

Beneficiadas por
programas sociales

6

Total de **programas
sociales**

202

Empresas
contratistas Chile

\$439

millones
Inversión social

7

Nuevas
subestaciones

215.990.927

kWh
Total **generación
eléctrica**

115.927.381

kWh
Total **generación ERNC**



Desafíos energéticos en la pandemia

Rol de la energía eléctrica en este
contexto · 10

Adelantándonos a nuevas
normativas en pandemia · 11

Facturación y cargos: ¿cómo
se calcula el cobro de la
electricidad? · 12

Cambios en entorno
regulatorio · 15

01 Capítulo





| Rol de la energía eléctrica en este contexto

La irrupción del COVID-19 a inicios del año 2020 fue el punto de partida a un período de cambios que ha afectado al mundo entero y a todos los sectores de la economía, y que todavía no sabemos cuándo terminará.

Las medidas para controlar los contagios, como los aislamientos o cuarentenas, sumado a la importancia que en este contexto evidentemente representa el sector de salud, han relevado el rol clave que cumple la energía eléctrica frente al desafío de mantener la continuidad del servicio en condiciones de calidad y confiabilidad para todos. De ello depende el funcionamiento de hospitales y clínicas, el teletrabajo de las personas, la educación a distancia de nuestros hijos, entre otras innumerables cosas que dependen de la electricidad.

Ante este panorama, como compañía enfrentamos desafíos muy difíciles. Aparte de lidiar con las preocupaciones propias de la crisis sanitaria, tuvimos que adaptarnos rápidamente a una nueva manera de trabajar, debimos suspender temporalmente algunos de nuestros procesos y encontrar la mejor manera de seguir cumpliendo con nuestro compromiso de proveer un servicio continuo y estable, conscientes de que este resulta esencial en la calidad de vida de las personas y en el desarrollo del país.

La economía, y especialmente la industria eléctrica, se encuentra en un momento de transformaciones. Como Grupo Saesa decidimos que para enfrentar este contexto debíamos abrazar dichos cambios e incluso anticiparnos a ellos, apoyándonos en la tecnología, la

innovación y la transformación digital, entre otras herramientas. Es así como muchos de los proyectos que teníamos planificados para el año, como el del teletrabajo, incluso se adelantaron debido a la pandemia.

Somos una empresa que entrega un servicio básico y como tal es nuestro deber ponernos a disposición de la comunidad y trabajar para generar soluciones a sus problemas en nuestro ámbito de acción. Por eso también fuimos rápidos en proponer medidas que beneficiaran a nuestros clientes.





Adelantándonos a nuevas normativas en pandemia

2020



CRONOLOGÍA DE NUESTRA ACCIÓN FRENTE A LOS CAMBIOS REGULATORIOS DURANTE LA PANDEMIA

MARZO

- Teletrabajo.
- Suspensión de lecturas de medidores.
- Suspensión de cortes por no pago.
- Posibilidad de repactar deuda hasta en 12 cuotas para personas más vulnerables inscritas en el Registro Social de Hogares.
- Piloto de calefacción eléctrica domiciliar en Coyhaique termina con éxito. El plan estableció en abril de 2019 tarifas especiales y reducidas para energía usada en calefacción.

ABRIL

- Suspensión del cobro de tarifa de invierno por abril, mayo y junio.
- Promulgación de decreto que suspende cobro de tarifa de invierno por abril y mayo y control de horas punta.

JUNIO

- Extensión por 90 días de la suspensión de los cortes de energía por no pago.
- Congreso aprueba ley de Servicios Básicos.

- Saesa extiende los beneficios a los inscritos en el Registro de Clientes Residenciales Vulnerables de inmediato, como si la ley hubiese sido promulgada, incluyendo a los nuevos grupos de beneficiarios indicados por la autoridad (pymes y otros clientes vulnerables).

AGOSTO

- Se promulga Ley de Servicios Básicos, que suspende el corte de servicios por mora durante la pandemia y obliga a las empresas a dividir la deuda en cuotas.
- Decreto suspende cobro de tarifa de invierno por agosto y septiembre.
- Gobierno lanza una reducción de 20% en la tarifa destinada a calefacción en comunas específicas del sur del país, para disminuir el uso de leña.

OCTUBRE

- Grupo Saesa amplía beneficio de la Ley de Servicios Básicos hasta en 24 cuotas.

DICIEMBRE

- Se prorroga la Ley de Servicios Básicos, ampliando la posibilidad de pagar deudas hasta en 36 cuotas y acumulando deudas hasta mayo 2021.



En nuestro rol de servicio básico, **estamos comprometidos en llegar con energía eléctrica incluso a zonas que por su bajo consumo y su lejanía o aislamiento no son atractivas para las empresas de distribución.** En este punto se ha hecho un esfuerzo conjunto del gobierno, empresas privadas y de los propios usuarios, y ha sido posible la extensión de la red eléctrica a zonas aisladas. Por el alto costo que tienen las tarifas en estos casos, Grupo Saesa hizo un convenio de operación para que el Gobierno Regional subsidie los primeros 100 kwh, medida que luego fue adoptada en general para otros sistemas aislados.

Otro ejemplo de cómo el Grupo Saesa, va más allá de sus fronteras, está dado por el **Observatorio de Paranal**, donde desde el año 2017 somos los responsables de entregar energía permanente a las instalaciones del complejo astronómico del Observatorio Europeo Austral, ESO, ubicado a 130 kilómetros al sur de Antofagasta.



Facturación y cargos: ¿Cómo se calcula el cobro de la electricidad?

Uno de los grandes temas que marcó el año 2020 fue la facturación provisoria, una medida permitida por la normativa vigente, que en casos excepcionales faculta a las empresas a no tomar lectura presencial de los medidores de sus clientes y emitir boletas con consumos promedios.

Aplicada al inicio de la crisis sanitaria producto del COVID-19, la facturación provisoria causó resistencia en los clientes y dejó en evidencia que la mayor parte de la población no está adecuadamente informada sobre qué es lo que paga y cómo se cobra la electricidad que consume.

Como Grupo Saesa renovamos nuestro esfuerzo para mantener informados a nuestros clientes, con una campaña para instruirlos sobre el contenido de su boleta y sobre la manera en que se calcula el cobro de la energía consumida, agregando textos explicativos, mejoras en la visualización de gráficos de barras, entre otras acciones, dentro de los que nos permite la legislación.

Conoce tu boleta

- 01 Número de cliente**
Este número identifica el suministro y facilita tus consultas en oficinas o call center.
- 02 Nombre del servicio**
Señala el nombre de la persona a quien se le suministra la energía.
- 03 Dirección de envío**
Señala dónde tiene que ser despachada la boleta.
- 04 Total a pagar**
Es el total de a pagar de su cuenta de energía eléctrica.
- 05 Fecha de vencimiento**
Señala la fecha límite de pago, una vez pasada esa fecha se originan intereses.
- 06 Fecha de corte**
Indica fecha de corte por saldo anterior impago.
- 07 Cupón de pago**
Muestra los datos a pagar por el cliente, generalmente se ocupa en cajas que no están en línea.
- 08 Último pago**
Muestra la fecha, el monto y la oficina donde se realizó tu último pago.
- 09 Canales de contacto**
Muestra las diferentes plataformas por las que nos pueden contactar.
- 10 Datos SEC**
Canales de contactos para otras consultas y reclamos.
- 11 Datos de suministro**
Señala tipo de tarifa contratada y potencia conectada.
- 12 Opciones de pago**
Señala las diferentes alternativas en donde pueden realizar el pago de la cuenta de luz.

The image shows the front of a Saesa electricity bill. It includes the Saesa logo, contact information, and a detailed breakdown of charges. The bill is divided into sections for client information, service details, payment options, and a summary of the amount due. Numbered callouts (01-13) point to specific fields: 01 (Client Number), 02 (Service Name), 03 (Delivery Address), 04 (Total to Pay), 05 (Due Date), 06 (Cut-off Date), 07 (Payment Coupon), 08 (Last Payment), 09 (Contact Channels), 10 (SEC Data), 11 (Supply Data), 12 (Payment Options), and 13 (Branches).

Cara Frontal



Facturación y cargos: ¿Cómo se calcula el cobro de la electricidad?

01

Detalle de consumo

Muestra la información del medidor, como registro de lectura, propiedad y consumo.

02

Consumo últimos meses

Gráfico de consumo de los últimos 13 meses expresados en kWh.

03

Comparación de consumo

Muestra el consumo al mismo mes del año pasado y al del mes anterior.

04

Consejos

Consejos de eficiencia energética.

05

Glosario

Señala la fecha límite de pago, una vez pasada esa fecha se originan intereses.

06

Detalle de la cuenta

Este bloque indica todos los ítems del mes.

Detalle de mi cuenta

06

Servicio eléctrico	
Administración del servicio (Cargo fijo mensual)	\$ 1254
Electricidad consumida (Cargo por energía base)	\$ 27.290
Transporte de la electricidad (Cargo (uso sistema troncal))	\$ 208
Otros cargos (no implican corte)*	
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes anterior	\$ 53
Ajuste para facilitar el pago en efectivo, mes actual	\$ -96
Cuota N° 4 de 6 de ajustes tarifarios 2016	\$ 1400
	\$ 30.042
	\$ 42
	\$ 30.000
Total a Pagar	\$30.000

No pagar estos cargos facultati a la empresa a iniciar acciones de cobranza.

05

Compensaciones SEC por interrupciones internas y externas PERIODO OCT2015-SEP2016
Costo de falla 220-420
Monto a compensar 0
Energía no suministrada 0

¿Qué significa lo que estoy pagando?

Administración del servicio: Monto que se cobra por los gastos de administración facturación y atención al cliente, independiente del consumo de electricidad.

Electricidad consumida: Monto que se cobra por la electricidad consumida durante el periodo de facturación y que incluye el uso de postes y transformadores. Durante los meses de abril a septiembre se cobra la cantidad consumida hasta el límite de invierno.

Mi consumo en el mes actual

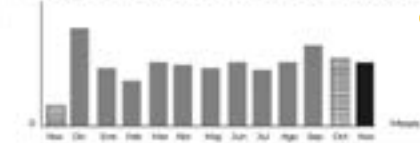
01

Para determinar cuanto electricidad consumiste en el mes, se considera lo que marcó tu medidor en la "lectura actual" y se resta lo que marcó en tu "lectura anterior".

Medidor	Propiedad	Tipo (Baja)	Lecturas (kwh)	Constante	Consumo Medidor
Cliente	A		L. Act.	10	
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
			L. Act.		
			L. Ant.		
Consumo total del mes =					

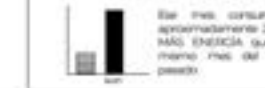
¿Cual fue mi consumo en los últimos 13 meses?

02



Mismo mes del año pasado

03



Mes pasado



Aprovecha las horas de luz. Baja las persianas cuando ya sea de noche y cubre las ventanas. Así evitas pérdidas de calor y gastas menos en calefacción.

No introduces alimentos calientes en tu refrigerador. Así evitas que tu refrigerador consuma electricidad adicional.

04

Cara posterior



Sobre la facturación, en Chile, desde el punto de vista tarifario, existen dos tipos de clientes: libres y regulados. Los primeros son aquellos a quienes, producto de su alto nivel de consumo, la ley les reconoce la capacidad de negociar sus tarifas directamente con un suministrador. Los segundos son los clientes que no tendrían dicha capacidad, por lo tanto, se deben regir por tarifas fijadas por la autoridad.

Las fórmulas para calcular las tarifas de distribución para clientes regulados en Chile son determinadas cada cuatro años por la Comisión Nacional de Energía (CNE), organismo dependiente del Ministerio de Energía.

Las tarifas de distribución se componen de 4 elementos:

1) Los costos a nivel de generación expresados a través de los precios de nudo promedio que calcula la CNE cada 6 meses, a partir de los precios obtenidos de licitaciones de suministro, también reguladas.

2) Los costos de transporte de la electricidad desde los puntos de generación hasta la periferia de las ciudades o grandes puntos de consumo -correspondiente a la remuneración regulada que reciben las empresas dueñas de líneas de transmisión-, expresados en los cargos únicos de transporte (nacional, zonal, entre otras cosas.) que fija la CNE semestralmente.

3) Los costos de distribución -correspondientes a la remuneración regulada que obtienen las distribuidoras por llevar la electricidad desde la periferia de las ciudades hasta los respectivos empalmes

de cada cliente dentro de su zona de concesión- expresados en las componentes del VAD (Valor Agregado de Distribución) que calcula la CNE cada 4 años;

4) Los costos asociados a financiar el funcionamiento del Coordinador Eléctrico Nacional y el Panel de Expertos del Sector Eléctrico, expresado mediante el denominado cargo por servicio público que informa anualmente la CNE.

A partir de lo anterior es que se llega a una recaudación aproximada por parte de la empresa generadora del 70% del importe de una boleta, un 20% a las distribuidoras y un 10% a las transmisoras y otras entidades. Por ejemplo, en una boleta de \$10 mil, a lo menos \$8 mil corresponden al generador-transmisor y tan solo \$2 mil a la empresa que distribuye el suministro eléctrico.





Cambios en entorno regulatorio

El sector eléctrico chileno contempla las actividades de generación, transporte y distribución de energía eléctrica, las que son desarrolladas por el sector privado, mientras que el Estado cumple una función reguladora, fiscalizadora y subsidiaria. Dentro de su rol regulador, en diciembre de 2019 el Estado promulgó la Ley 21.194, que modifica la Ley General de Servicios Eléctricos y que, entre otras cosas, exige a las empresas distribuidoras constituirse como sociedades de giro exclusivo de distribución, es decir, solamente pueden prestar dicho servicio público, sin poder ejercer en actividades de generación o transporte.

El 29 de mayo de 2020, la Resolución Exenta N°176 profundiza en la aplicación del giro exclusivo, indicando que para las distribuidoras está excluida la venta de energía y potencia a usuarios que hubiesen optado por un régimen de precio libre (clientes libres), así como la venta de otros servicios y productos.

La normativa también detalla que las empresas tendrán que llevar sus ingresos y costos derivados de estas actividades bajo un sistema de contabilidad independiente, el que permita diferenciar de manera clara y certera los gastos e ingresos que deriven de sus actividades.

Aunque la ley determina que sus exigencias entran en vigor a partir del 1 de enero de 2021, los grandes cambios que implica para la manera de funcionar del Grupo Saesa llevaron a que el año 2020 fuera un período de organización, adaptación de procesos y preparación general.

Dentro de las acciones más significativas llevadas a cabo en este ámbito se encuentra la venta, en junio de 2020, de la participación de Grupo Saesa (correspondiente a un 50%) en las sociedades Eletrans S.A., Eletrans II S.A. y Eletrans III S.A., a la sociedad Chilquinta Energía S.A.

En tanto, en una junta extraordinaria de accionistas realizada el 21 de diciembre, la Sociedad Austral de Electricidad S.A. decidió la división de la Sociedad en dos, una de las cuales denominó Saesa Transmisión S.A. ("Saesa Transmisión"). Esta división entró en vigor el 31 de diciembre de 2020.





Grupo Saesa

Estrategia de negocios · 17

Empresas operativas / estructura
de la organización · 19

Enfoque de sostenibilidad y aporte
a los Objetivos de Desarrollo
Sostenible · 25

Grupos de interés y canales de
comunicación · 29

Membresías y
reconocimientos · 30

Transparencia, ética y
cumplimiento · 32

Desempeño económico · 39

02 Capítulo





Estrategia de negocios

Las empresas de Grupo Saesa, que participan en los negocios de distribución y transmisión eléctrica y en menor medida en el de generación, son controladas por Inversiones Eléctricas del Sur S.A., vehículo de los fondos Ontario Teachers Pension Plan Board (OT-PPB) y Alberta Investment Management Corp (AIMCo). La estructura del Grupo es descentralizada en cuanto a lo operacional y centralizada en su gestión. Esto permite que las empresas puedan mantener su presencia y cercanía con los clientes en las distintas zonas de concesión.

Nuestra meta es posicionar al Grupo Saesa como la mejor alternativa para sus clientes, colaboradores e inversionistas. Para conseguir este objetivo, hemos desarrollado una estrategia de crecimiento y visión hacia 2022 centradas en la transformación disruptiva de nuestro negocio y cultura corporativa.

Ejemplo de esto es la revolución digital y tecnológica que estamos llevando a cabo dentro del Grupo, junto con las iniciativas para desarrollar aún más a nuestro equipo humano, así como las medidas para optimizar la relación con nuestros clientes y reguladores y seguir siendo referentes de la industria en materia de seguridad.



OBJETIVOS 2022



CLIENTES

Alcanzar un nuevo estándar en calidad de servicio fortaleciendo significativamente nuestra relación con los clientes, potenciando nuevos sistemas digitales que mejoren su experiencia, y desarrollando una cultura verdaderamente centrada en ellos.



SEGURIDAD

Implementar con éxito los proyectos de la nueva Norma Técnica y Medición Inteligente, asegurando la consolidación de nuestro liderazgo en seguridad laboral en la industria.



REGULACIÓN

Ser un actor relevante en el desarrollo del marco regulatorio y nuevas tecnologías de la industria en Chile, promoviendo un trabajo cercano con reguladores y comunidades.



INNOVACIÓN

Promover la innovación en todos los ámbitos de nuestro negocio y explorar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías en bienes y servicios eléctricos de uso diario de nuestros clientes.



Planificación estratégica 2018 - 2022

Nuestro plan de acción obedece a los objetivos que buscamos alcanzar hacia el 2022, identificando diez impulsos estratégicos que deben guiar los cambios que estamos implementando en cada una de las áreas de operación y las conductas necesarias para actuar

disruptivamente en la búsqueda y desarrollo de soluciones que nos permitan avanzar hacia dichos objetivos, teniendo como base intransable los valores corporativos de Grupo Saesa.



Visión

Lo que queremos ser.

Mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir al desarrollo sustentable del país entregando energía confiable y segura.

Nuestro trabajo se fundamenta en un profundo compromiso con nuestros clientes, el cuidado y desarrollo de nuestros trabajadores y la modernización de la industria eléctrica en Chile.

Nuestra visión tiene una perspectiva de largo plazo, que busca crear valor para nuestros accionistas.



Impulsos estratégicos

Nuestras principales áreas de acción.

01

Reinventar la relación con el cliente.

02

Potenciar una cultura de excelencias y talentos.

03

Asegurar un nuevo estándar operacional.

04

Consolidar liderazgo en seguridad laboral.

05

Reinventar las capacidades tecnológicas.

06

Redefinir procesos y fortalecer gestión corporativa.

07

Potenciar negocios de transmisión y otros.

08

Redefinir la nueva agenda reguladora.

09

Potenciar innovación y proyectos de tecnologías disruptivas.

10

Asegurar la implementación de proyectos críticos.



Comportamientos

Nuestra manera de actuar en la era de la disrupción.

Innovación

Colaboración

Flexibilidad

Agilidad



Valores

Lo que no transamos.



Seguridad



Foco en el cliente



Excelencia



Integridad



Eficiencia



Transparencia



Sustentabilidad

Empresas operativas

Integran el Grupo Saesa diversas empresas operativas, entre las cuales se encuentran las distribuidoras de energía eléctrica Sociedad Austral de Electricidad S.A. (Saesa), Empresa Eléctrica de la Frontera S.A. (Frontel), Compañía Eléctrica Osorno (Luz Osorno) y Empresa Eléctrica de Aisén S.A (Edelaysen).

Además, empresas ligadas a transmisión de energía eléctrica como Sociedad de Transmisión Austral S.A. (STA), Sistema de Transmisión del Sur S.A. (STS), Sistema de Transmisión del Centro S.A. (STC), Sistema de Transmisión del Norte S.A. (STN), Sociedad Austral de

Transmisión Troncal S.A. (SATT), Saesa Transmisión S.A, Frontel Transmisión S.A y Línea de Transmisión Cabo Leones S.A.

Asimismo, conforman el grupo una empresa comercializadora de energía eléctrica como Sociedad Generadora Austral S.A. (SGA) y una empresa generadora de energía eléctrica, Sagesa S.A.

Finalmente, se incluye también a las sociedades Saesa Gestión y Logística SpA. y Saesa Innova SpA.



Cobertura geográfica de empresas operativas

FRONTEL

Región	Oficinas
Del Biobío	23
De La Araucanía	22



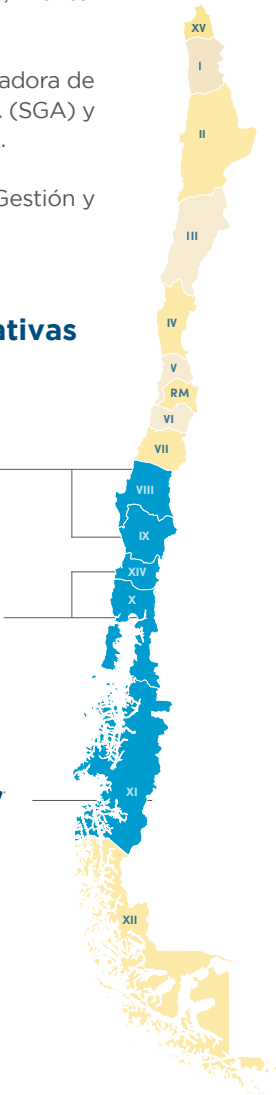
SAESA / LUZ OSORNO

Región	Oficinas
De Los Ríos	11
De Los Lagos	21



EDELAYSEN

Región	Oficinas
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	12



Cientes negocio distribución

	2020	2019	VAR %
Saesa	470.912	455.055	3,5%
Frontel	375.610	365.747	2,7%
Luz Osorno	25.154	23.985	4,9%
Edelaysen	49.884	48.528	2,8%
TOTAL	921.560	893.315	3,2%



Empresas operativas

Generación



Transmisión



CABO LEONES S.A.
 LÍNEA DE TRANSMISIÓN

Distribución



Comercialización



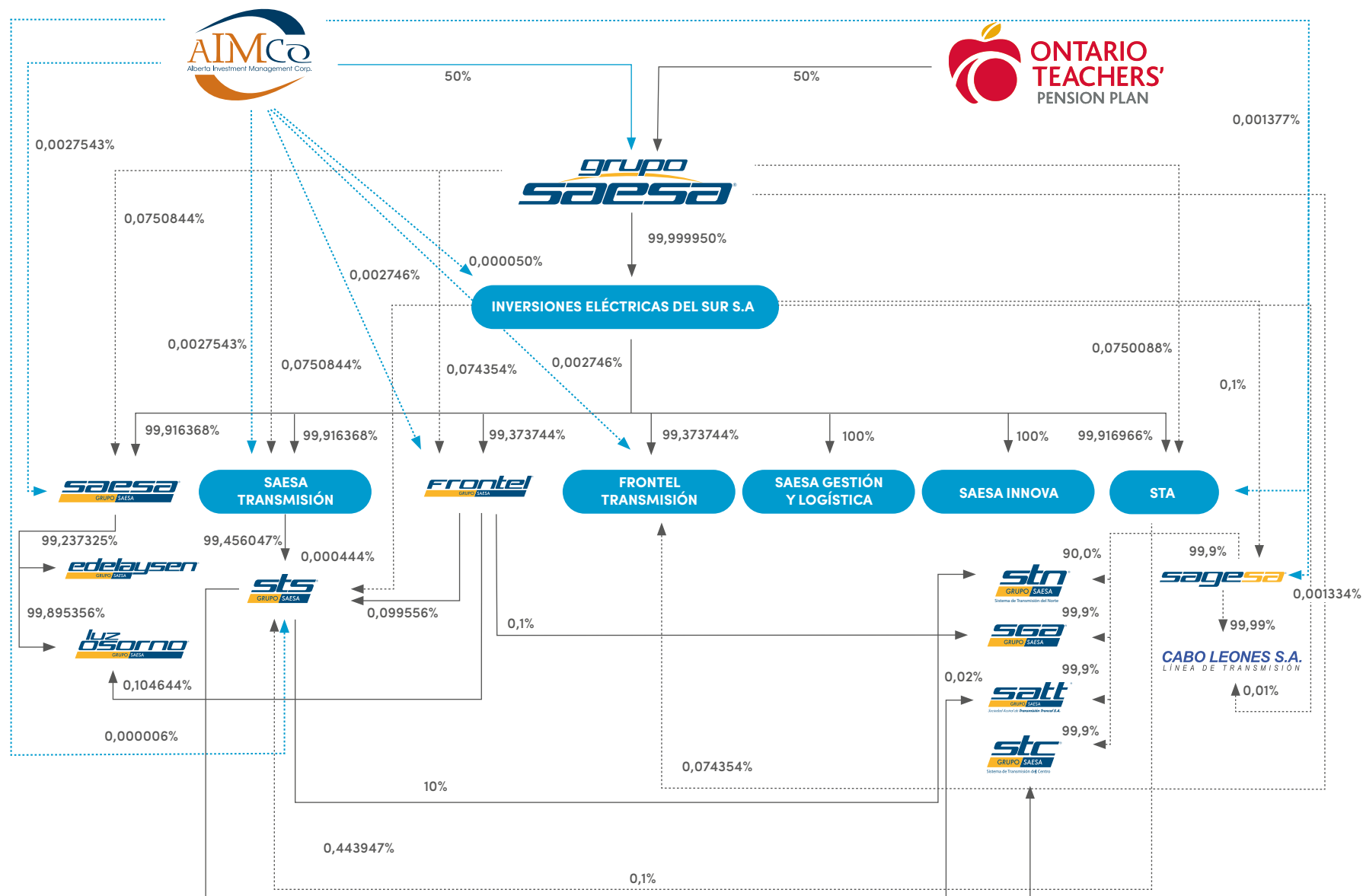
Sociedades de responsabilidad limitada



- Inversiones Los Ríos
- Inversiones Los Lagos IV



Relación de la Propiedad



Estructura de la organización

El directorio de Inversiones Eléctricas del Sur S.A. y sus empresas operativas está formado por ocho integrantes, sin contemplar la existencia de miembros suplentes. Los directores se mantienen en sus cargos por un período de dos años, y pueden ser reelegidos.

2

Nº de mujeres en el directorio

17

Comités conformados por altos ejecutivos

50%

de los miembros del directorio son extranjeros

Número de miembros del directorio por rango de edad

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
6	2	8

MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40	ENTRE 41 Y 50	ENTRE 51 Y 60	ENTRE 61 Y 70	MÁS DE 70
0	1	3	2	1	1

Número de miembros del directorio por antigüedad

CHILENOS	EXTRANJEROS
4	4

MENOS DE 3 AÑOS	ENTRE 3 Y 6	MÁS DE 6 Y MENOS DE 9	ENTRE 9 Y 12	MÁS DE 12
1	1	4	1	0



Presidente
Jorge Lesser
García-Huidobro
Ingeniero Civil
Rut 6.443.633-3





Director titular
Juan Ignacio Parot
Ingeniero Civil Industrial
Rut 7.011.905-6





Director titular
Stacey Purcell
Ingeniera Comercial Extranjera





Director titular
Ashley Munroe
Ingeniera Civil Extranjera





Vicepresidente
Iván Díaz-Molina
Ingeniero Civil
Rut 14.655.033-9





Director titular
Waldo Fortín
Abogado
Rut 4.556.889-K





Director titular
Christopher Powell
Ingeniero Bachiller en Ciencias Extranjero





Director titular
Jon Reay
Administrador de Inversiones Extranjero





Principales ejecutivos

Gerente General

Francisco Alliende Arriagada / Ingeniero Comercial
RUT 6.379.874-6
Fecha nombramiento 01 de febrero de 2012

Gerente Corporativo de Operaciones

Raúl González Rojas / Ingeniero Civil Eléctrico
RUT 7.741.108-9
Fecha nombramiento 10 de septiembre de 2012

Gerente de Administración y Finanzas

Víctor Vidal Villa / Ingeniero Civil Industrial
RUT 9.987.057-5
Fecha nombramiento 11 de abril de 2012

Gerente Legal

Sebastián Sáez Rees / Abogado
RUT 8.955.392-K
Fecha nombramiento 01 de octubre de 2007

Gerente de Proyecto SAP Comercial

Patricio Turén Arévalo / Ingeniero Civil Industrial
RUT 7.256.279-8
Fecha nombramiento 24 de septiembre 2012

Gerente de Comercialización

Marcelo Bobadilla Morales / Ingeniero Civil Eléctrico
RUT 10.151.086-7
Fecha nombramiento 01 de septiembre de 2009

Gerente de Proyectos de Distribución

Paolo Rodríguez Pinochet / Ingeniero Eléctrico
RUT 13.199.851-1
Fecha nombramiento 01 de octubre de 2017

Gerente de Regulación

Rodrigo Miranda Díaz / Ingeniero Civil Eléctrico
RUT 10.784.472-4
Fecha nombramiento 10 de septiembre de 2012

Gerente de Personas

María Dolores Labbé Daniel / Ingeniera Comercial
RUT 13.117.638-4
Fecha nombramiento 10 de diciembre de 2013

Gerente de Desarrollo de Negocios

Charles Naylor Del Río / Ingeniero Civil Industrial
RUT 7.667.414-0
Fecha nombramiento 15 de mayo de 2014

Gerente de Planificación Estratégica, Gestión y Riesgos

Marcela Ellwanger Hollstein / Ingeniera Comercial
RUT 12.752.648-6
Fecha nombramiento 10 de diciembre de 2013

Gerente de Transmisión

Marcelo Matus Castro / Ingeniero Eléctrico
RUT 11.364.868-6
Fecha nombramiento 01 de noviembre 2015

Gerente de Desarrollo Operacional

Leonel Martínez Martínez / Ingeniero Eléctrico
RUT 14.556.330-5
Fecha nombramiento 23 de marzo 2015

Subgerente de Prevención de Riesgos

Patricio Velásquez Soto / Ingeniero en Prevención de Riesgos
RUT 12.540.271-2
Fecha nombramiento 30 de octubre de 2013

Director de Auditoría Interna

Jorge Castillo Quiroz / Contador Auditor
RUT 7.759.917-7
Fecha nombramiento 01 de enero de 2009

Subgerente de Regulación

Jorge Muñoz Sepúlveda / Ingeniero Civil Electricista
RUT 11.694.983-0
Fecha nombramiento 01 de septiembre de 2009

Gerente de Clientes

Barbara Boekemeyer Slater / Ingeniera Civil Industrial
RUT 12.747.160-6
Fecha nombramiento 01 de abril de 2018

Gerente de Explotación

Diego Moenne-Loccoz / Contador Público y Auditor
RUT 12.708.537-4
Fecha nombramiento 01 de enero de 2018

Subgerente Asuntos Corporativos y Sustentabilidad

Alondra Leal Maldonado / Ingeniera Comercial
RUT 12.421.730-k
Fecha nombramiento 01 de mayo de 2019

Gerente de Transformación Digital

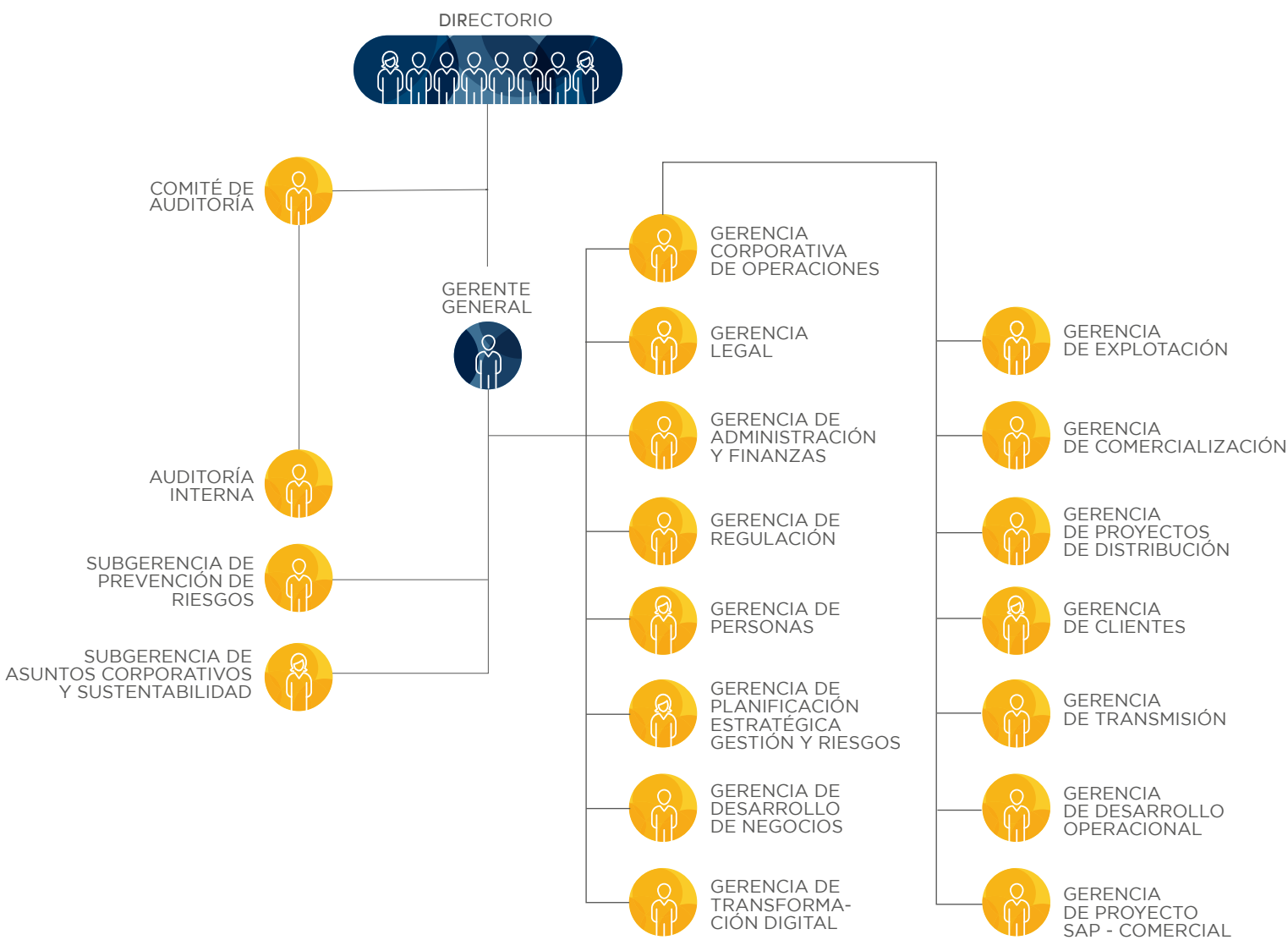
Cristian Alfredo Mezzano Frias / Ingeniero en Ejecución
RUT 13.257.722-6
Fecha nombramiento 06 de enero de 2020

Gerente Tecnología de la Información

Sergio Sánchez Ríos / Ingeniero en Informática
RUT 13.757.993-6
Fecha nombramiento 23 de marzo 2020

La gobernanza de Grupo Saesa es apoyada por el Comité Ejecutivo y otros 16 comités que lideran y supervisan los temas estratégicos de nuestra organización.

Organigrama



El directorio, el gerente general y el comité ejecutivo desempeñan los mismos cargos y funciones para la Sociedad y sus empresas operativas, salvo para Línea de Transmisión Cabo Leones S.A. (Cabo Leones), cuyo Directorio está conformado por gerentes de la matriz.



Enfoque de sustentabilidad y aporte a los ODS*

Para el Grupo Saesa la sustentabilidad es uno de los valores fundamentales que nos guía y es parte central de nuestra estrategia de negocios. Esto se traduce en que nuestro desempeño social, medioambiental y económico deben ser responsables y plenamente conscientes de las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés relevantes para la compañía.

Para responder de mejor manera a los grandes desafíos de la industria energética en el contexto actual, en 2020 pusimos en marcha una nueva estrategia de desarrollo sostenible que se afirma en 3 pilares fundamentales: operación responsable, sintonía con el entorno y amplificación energética.



OPERACIÓN RESPONSABLE

Junto a nuestros colaboradores, proveedores y contratistas operamos día a día para suministrar energía a nuestros clientes, entregando un servicio seguro, moderno y de calidad, asegurando el cumplimiento normativo y cuidado ambiental.



SINTONÍA CON EL ENTORNO

Cuidamos nuestra relación con la comunidad, promoviendo el diálogo permanente y su potencial desarrollo laboral, desarrollando el deporte, la vida sana, y una cultura segura y sostenible.



AMPLIFICACIÓN ENERGÉTICA

Ofrecemos un servicio y alternativas sostenibles para amplificar el uso de energía eléctrica en nuestras zonas de concesión, acompañando el recambio energético y asegurando el suministro en zonas aisladas.



* Objetivos de desarrollo sostenible.



Estrategia de sustentabilidad Grupo Saesa

▶ Alternativas sostenibles y recambio energético

Soluciones/servicios/productos para impactar menos al medio ambiente y frenar el cambio climático, a menor costo.
 Recambio de energía combustible a eléctrica.

▶ Servicio continuo en zonas aisladas

Acceso energético y servicio continuo a comunidades aisladas.

▶ Diálogo permanente

Somos vecinos.

▶ Desarrollo laboral local

Liceos Eléctricos.
 Escuela de Linieros.

▶ Promoción del deporte y vida sana

Liga Saesa.

▶ Cultura segura y sostenible

A la Escuela con Energía.
 Liceos Eléctricos.



▶ Responsables en nuestro gobierno corporativo

Transparencia, ética y cumplimiento.
 Estructura de la sustentabilidad.

▶ Cuidando a nuestros colaboradores

Clima laboral.
 Desarrollo profesional.
 Salud y seguridad de nuestros colaboradores.

▶ Apasionados por el cliente

Gestión de cortes e interrupciones.
 Tiempos de respuesta.
 Automatización de procesos y digitalización para administrar las redes.
 Satisfacción.

▶ Responsables con proveedores y contratistas

Seguridad de nuestros contratistas y proveedores.

▶ Colaboración normativa

Relacionamiento y gestión de cambios regulatorios.
 Cumplimiento normativo.

▶ Gestión ambiental responsable

Gestión ambiental y cumplimiento normativo.

Indicadores de sustentabilidad

En el Reporte de Sustentabilidad 2019 declaramos nuestra adhesión a siete de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos al año 2030.



ODS	Contribución de Grupo Saesa	Algunas cifras o hitos 2020			
	Aportamos a la salud y bienestar de nuestras comunidades	Entregamos 3 cámaras de entubación al Hospital de Puerto Montt.	Donamos ventiladores a los hospitales de Valdivia, Osorno y Puerto Montt.	Contribuimos en la donación de insumos de cuidado, higiene y desinfección.	Colaboramos en la sanitización de espacios públicos.
	Impulsamos alternativas sostenibles y garantizamos el suministro eléctrico a las zonas más remotas del país.	5.702 clientes en zonas aisladas.			
	Promovemos la contratación local, propiciando espacios de trabajo seguros y una cultura de protección a los derechos de nuestros trabajadores.	2º lugar en el ranking Great Place to Work.	92% Porcentaje de satisfacción en encuesta de clima laboral.	0 muertes por accidentes laborales.	10 regiones de Chile con colaboradores contratados.



Indicadores de sustentabilidad



Aportamos al desarrollo de las ciudades y comunidades del futuro, a través del recambio de combustibles por energías menos contaminantes.

265

clientes de Coyhaique reconvertidos a calefacción eléctrica en base a bombas de calor.

5 GWh/año

capacidad esperada de la central fotovoltaica de El Blanco, que se empezó a construir en la región de Aysén, siendo la más austral del mundo.

Iniciamos la segunda etapa del proyecto **“Electrificando taxis colectivos en el sur de Chile”**.



Gestionamos responsablemente el impacto ambiental, propiciando una operación eficiente y continua.

Inicio de la construcción en Palena de obras para la instalación de baterías que se cargarán con excedentes de energía de central hidroeléctrica Río Azul y desplazarán generación diésel.

Campaña de reciclaje interno.



Expandimos una cultura segura y sostenible, preparándonos para un futuro marcado por el aumento de uso de la electricidad.

15

puntos de cargas instalados.

1.125 KM

conectados en cuatro regiones del país.



Diálogo permanente para el desarrollo de proyectos de interés público y colaboración para la actualización normativa.

0

casos de conflictos significativos con los pueblos indígenas.

Reuniones virtuales con las comunidades en las zonas de influencia de los proyectos.

Grupos de interés y canales de comunicación

Sin duda que la pandemia del COVID-19 influyó tanto en el modo de comunicar como en los canales usados para mantenernos en contacto con nuestros grupos de interés, siendo estos todas las entidades o individuos que puedan verse afectados significativamente por nuestras actividades, productos o servicios, o cuyas acciones puedan impactar la capacidad de llevar a cabo con éxito nuestros objetivos de negocio.



GRUPOS DE INTERÉS

01 Inversionistas



CANALES DE COMUNICACIÓN

Reuniones virtuales de miembros del Comité Ejecutivo con el Directorio de la compañía.

02 Colaboradores



Encuesta clima organizacional, mailing, inTV, inForma, plataformas Mundo Saesa y Facilita, Yammer, WhatsApp, App Saesa Salud, ceremonias virtuales, videos motivacionales.

03 Clientes



Encuestas de satisfacción, App móvil, sucursal virtual, centro de atención telefónica, oficinas atención integral, redes sociales corporativas, newsletter, comunicados de prensa, página web, información y entrevistas radiales/TV.

04 Contratistas



Ampliados anuales, reuniones cuatrimestrales, visitas a instalaciones, semana de la seguridad por cada zonal, hitos de inicio y fin de año, jornadas de sensibilización por la seguridad, caminatas por la seguridad con ejecutivos, mailing, redes sociales corporativas, encuestas de clima organizacional y encuestas de evaluación.

GRUPOS DE INTERÉS

05 Regulador



CANALES DE COMUNICACIÓN

Reuniones con la autoridad en el marco de los diferentes procesos regulatorios y normativos anuales.

06 Autoridades



Plan de reuniones periódicas y mailing.

07 Comunidades



Programas dirigidos a la comunidad y participación ciudadana anticipada frente a proyectos.

08 Medios de comunicación



Comunicados, puntos de prensa, entrevistas, mailing y redes sociales corporativas.



Membresías y reconocimientos

A pesar de las dificultades impuestas por el contexto, pudimos aun así destacarnos en diferentes ámbitos de acción lo que quedó demostrado en algunos premios y reconocimientos que recibimos durante el año.

Dentro de estos, es muy importante destacar que, por segundo año consecutivo, conseguimos el segundo lugar nacional entre las mejores empresas para trabajar en Chile, ranking “Great Place to Work”, claro reflejo de un trabajo y una disposición conjunta de todos quienes somos parte de la compañía, para convertirla en un lugar que acoja y haga crecer profesionalmente a todos quienes participan en ella, en el marco de un gran ambiente laboral propicio para ello.

**2ª****mejor empresa** para
trabajar en Chile

Lograr mantener este 2º lugar en un año tan complejo, en el cual se debieron realizar diversas adecuaciones en el ámbito laboral por la pandemia, sin duda, tiene un gran mérito. Este logro es el resultado de un cambio que se ha forjado en el tiempo, a partir de una cultura única y diferenciadora, que se sostiene en un férreo compromiso por la calidad de vida de los colaboradores.

**1º primer lugar****del Ranking** Most Innovative
Companies (sector Utility)

Este premio reconoció el desarrollo de proyectos de innovación y optimización de procesos, que impulsan la creación de nuevos productos, modelos de negocio y nuevas aptitudes en la organización.

**Reconocimiento****por la labor realizada** durante
el terremoto y tsunami del 27
de febrero de 2010

En el marco de la conmemoración de los 10 años del terremoto y tsunami del 27 de febrero de 2010, el intendente de la región del Biobío, Sergio Giacaman, y el Seremi de Energía, Mauricio Henríquez, reconocieron la labor de trabajadores del área de los servicios básicos. Por parte de Grupo Saesa participaron trabajadores de Frontel.



Membresías y reconocimientos



“Reconocimiento al Compromiso con la Integridad 2020”

La Fundación Generación Empresarial (FGE) reconoció a Grupo Saesa y le otorgó el galardón “Reconocimiento al Compromiso con la Integridad 2020” en la categoría “Trayectoria” gracias al trabajo sistemático en fomentar una cultura de integridad al interior de la compañía desde 2017.

En esta cuarta versión participaron más de 20 mil trabajadores de 54 empresas en todo Chile y cada una aplicó entre sus colaboradores el “Barómetro de Valores y Ética Empresarial FGE”, una encuesta que mide la definición, vivencia y comunicación de valores empresariales; el conocimiento de las herramientas de prevención de conductas antiéticas; la presencia de conflictos éticos y el compromiso de las jerarquías con la integridad al interior de las instituciones. Además, cada compañía presentó pautas de acreditación solicitadas, tales como la existencia de códigos de ética, líneas de denuncia activas, entre otros.

En su discurso de agradecimiento, nuestro gerente general, Francisco Allende, dijo que Grupo Saesa tiene aún dos desafíos importantes. El primero es avanzar en los espacios de mejora que aún existen al interior de la compañía, y el segundo es romper la tendencia de la desconfianza en la sociedad a través de buscar que nuestra manera de “hacer las cosas bien” permee hacia el resto de las organizaciones.



Transparencia, ética y cumplimiento

En Grupo Saesa hemos definido principios fundamentales que deben guiar la conducta de nuestros colaboradores. Estos son actuar de acuerdo con las leyes y normativa interna, comportarse de acuerdo con nuestra cultura de integridad y ética, dar muestras de lealtad, honradez y respetar a todas las personas, tal y como lo describen las Normas de Integridad.

Esto se ha materializado en una serie de instrumentos, políticas internas y capacitaciones para propiciar las buenas prácticas y transparencia, entre las cuales destaca la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos, Normas de Integridad y un Programa de Compliance, cuyo marco de referencia lo componen las normas ISO 19600 sobre Sistemas de Gestión de Compliance, ISO 31000 sobre Gestión del Riesgo e ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.

Rechazamos la corrupción en todas sus formas, particularmente el soborno o cohecho a funcionarios públicos y entre privados, ya que creemos que representa un grave freno al desarrollo de la sociedad, dañando al Estado de Derecho y distorsionando el libre mercado. Además, compromete la reputación de las empresas y las expone a consecuencias legales. Es por esto que dentro de nuestros principios está el respetar las reglas para el correcto funcionamiento del mercado.

Nuestra compañía también rechaza cualquier práctica de competencia desleal y cualquier acto, hecho o convención que vulnere las leyes aplicables o la regulación interna, tal y como lo establece el Manual de Cumplimiento de la Normativa de Defensa de la Libre Competencia.

Para Grupo Saesa es muy importante funcionar teniendo en cuenta la conservación y protección del medio ambiente, en aras a avanzar hacia el desarrollo sostenible y sustentable de la compañía, la comunidad y el medio entorno.

También fomentamos la integración y el respeto por las personas y los derechos humanos. Valoramos la diversidad y rechazamos y sancionamos la discriminación, el acoso (laboral y sexual) y situaciones no equitativas. Nos comprometemos a que en nuestros lugares de trabajo los colaboradores sean tratados con respeto y dignidad, teniendo igualdad de oportunidades en su desarrollo profesional.

Valores Corporativos

Lo que no transamos

Integridad hacemos lo correcto - Actuamos de acuerdo con el marco legal y ético de los negocios. - Somos coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos. - Somos responsables de nuestro actuar.	Transparencia Vamos con verdad y honestidad - Decimos las cosas francas y respetuosamente. - Entregamos retroalimentación oportuna y sincera. - Reconocemos nuestros errores.	Seguridad Un intransable - La seguridad de nuestras personas está primero, por sobre las actividades y la operación. - En todo momento actuamos para resguardar nuestra seguridad y la de los demás. - La seguridad es nuestro estilo de vida.	Excelencia Hacemos las cosas de manera impecable - Actuamos con alto profesionalismo, somos exigentes y rigurosos. - No improvisamos. Planificamos nuestro trabajo y aprendemos de nuestros errores para mejorar. - Promovemos la mejora continua y generamos soluciones innovadoras.	Foco en el cliente El centro de nuestra gestión - Escuchamos a nuestros clientes para entender sus reales necesidades para darles una solución oportuna y satisfactoria. - Buscamos generar una relación de confianza y de largo plazo con nuestros clientes. - Nos importa nuestro cliente interno (colaborador), por eso promovemos un buen lugar para trabajar.	Eficiencia Clave en nuestra industria - Hacemos el mejor uso de nuestros recursos y optimizamos nuestros costos. - Valoramos la simplicidad y la autonomía. ¡Evitamos la burocracia! - Somos eficientes en el uso del tiempo.	Sustentabilidad Somos responsables con el futuro - Actuamos con responsabilidad hoy pensando en el mañana, cuidando a nuestros trabajadores, el entorno y las comunidades donde participamos. - Somos conscientes del importante rol social que cumplimos. - Promovemos un liderazgo que contribuye a ser una compañía sostenible.
---	--	---	--	---	--	---

Modelo de prevención de delitos

En 2011, y en conformidad con las directrices de la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, adoptamos e implementamos un Modelo de Prevención de Delitos para todas las empresas de Grupo Saesa. Dicho modelo ha obtenido la certificación correspondiente desde el año 2014 por la Clasificadora Feller Rate.

Las modificaciones posteriores a la Ley N° 20.393, que ampliaron e incluyeron nuevos delitos en el catálogo asociados a la corrupción, impulsaron actualizaciones en nuestro Modelo de Prevención y sus políticas relacionadas. Estas se llevaron a cabo con la asesoría de consultores expertos, quienes revisaron los documentos, entrevistaron a toda la línea ejecutiva del Grupo y realizaron una mesa de trabajo para abordar aspectos metodológicos de la gestión de riesgos.

La pandemia hizo necesario revisar nuevamente el Modelo para incorporar dos nuevos ilícitos que eventualmente podrían acarrear la responsabilidad penal de la empresa: la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria y la obtención fraudulenta de prestaciones del fondo de cesantía.

A la cabeza del Modelo se encuentra el Encargado de Prevención de Delitos, quien es autónomo respecto de la administración, cuenta con los recursos económicos y medios materiales suficientes para su desempeño y reporta a la Mesa Directiva al menos una vez al semestre.

Complementariamente, a partir de 2017 el área de Compliance ha monitoreado la gestión del Modelo de Prevención de Delitos y dictado normas y procedimientos de carácter interno enmarcados en el Programa de Cumplimiento, para robustecer su correcta ejecución.

Para dar a conocer el Modelo de Prevención de Delitos y el Programa de Cumplimiento, hemos llevado a cabo capacitaciones a nuestros colaboradores y contratistas. En 2020 debimos adaptar-

nos a las circunstancias impuestas por la pandemia, por lo que la mayoría de las capacitaciones se realizaron de manera online, aunque logramos efectuar un porcentaje en modalidad presencial. En dichas instancias abordamos los conceptos establecidos en las Normas de Integridad y los alcances de la Ley N° 20.393.

Hoy contamos con un Modelo de Prevención de Delitos sólido que cumple con cada una de las exigencias impuestas por la ley y asegura, a través de controles adecuados para prevenir conductas ilícitas, que la integridad siga siendo uno de los cimientos de nuestra cultura corporativa. La fortaleza de nuestro modelo fue reconocida por Feller Rate Clasificadora de Riesgos Ltda., al concederle en junio de 2020 una certificación por dos años.



DELITOS TIPIFICADOS EN LEY SOBRE RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

 Lavado de activos	 Receptación	 Negociación incompatible
 Financiamiento del terrorismo	 Corrupción entre particulares	 Apropiación indebida
 Cohecho a funcionario público, nacional y extranjero	 Administración desleal	 Contaminación de aguas
 Obtención fraudulenta de las prestaciones del fondo de cesantía	 Inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria	



Normas de Integridad

Nuestro Código de Ética (o Normas de Integridad) aplica a todos los directores, trabajadores y proveedores de Grupo Saesa, sin excepción. Todos tienen la obligación de entender y observar estas normas.

El objetivo de estas es garantizar que nuestra manera de hacer negocios está sujeta a estrictos principios éticos, de transparencia e integridad, que cumple con la normativa legal y que no busca beneficio propio a través de la relación con nuestras contrapartes.

Nuestras Normas de Integridad fueron actualizadas en diciembre 2018 y publicadas en enero de 2019. Esta reglamentación contiene las conductas esperadas en relación con el cumplimiento de la misión, visión y valores de la compañía, contemplando las situaciones que podrían plantear dilemas éticos. Sin embargo, dada la gran variedad de oportunidades de toma de decisiones, esperamos siempre el desempeño más elevado y confiamos en la conducta juiciosa de cada asociado para la correcta conducción de los negocios de Grupo Saesa.



Director:
miembro del directorio de Grupo Saesa.



Asociado:
todo trabajador de la compañía y sus empresas operativas, ya sea con contrato a plazo fijo, indefinido, temporal o de obra o faena, incluidos los ejecutivos y directores.



Proveedor:
las firmas de auditoría, estudios jurídicos, distribuidores, contratistas, consultores, los trabajadores dependientes de estos y otros terceros contratados para suministrar productos, materiales o para prestar servicios (profesionales o no) a la compañía o a un tercero a cuenta de esta, incluso transitoriamente.

CONTENIDOS NORMAS DE INTEGRIDAD

- Seguridad, salud y medio ambiente.
- Relaciones internas y externas.
- Activos de la compañía.
- Uso de redes sociales.
- Controles internos.
- Altos funcionarios y ejecutivos de finanzas.
- Conflictos de intereses.
- Transacciones de energía.
- Fármaco dependencia.
- Libre competencia y mercado.
- Información confidencial.
- Recursos informáticos.
- Gestión y custodia de recursos propios e información de clientes.
- Oportunidades corporativas.
- Obsequios, comida y entretenimiento.
- Contribuciones a actividades políticas.
- Observación de las leyes-generalidad.

Órganos involucrados y funciones

FUNCIÓN			
	COMITÉ DE INTEGRIDAD	ASESOR ÉTICO	CANAL DE DENUNCIAS
	 Fijar las directrices de la empresa en este ámbito y velar por el cumplimiento del Código de Ética.	 Aconsejar a los trabajadores, contratistas y dependientes de estos, ante cualquier duda o problema de interpretación relacionados con los preceptos legales, políticas y/o las normas de Grupo Saesa.	 Plantear inquietudes o interponer denuncias por infracción a las Normas de Integridad.
COMPOSICIÓN	Gerente Legal & Compliance Officer Director de Auditoría Interna y Encargado de Prevención de Delitos Encargada de Cumplimiento.	Gerente Legal & Compliance Officer.	Línea de Integridad +56 9 9644 8674 Plataforma de integridad www.integridadcorporativa.cl



Para canalizar las consultas o denuncias sobre algún hecho que incumpla las normas o legislación, los directores, asociados o proveedores pueden elegir contactar a los miembros del Comité de Integridad, al Asesor Ético, o bien realizar la gestión a través de la línea telefónica o sitio web destinados para ello. En cualquiera de los casos aseguramos absoluta reserva y confidencialidad y aplicamos una política de no represalias.

Las denuncias son objeto de una investigación exhaustiva y según sus resultados pueden imponerse sanciones.

TOTAL DE DENUNCIAS	2019	2020	VAR %
Denuncias recibidas	7	5	-29%
Denuncias concluidas (cerradas)	7	5	-29%
Denuncias en análisis (abiertas sin resolución)	0	0	0%
Denuncias que no aplican	0	0	0%
Plazo promedio de respuesta (días)	15	15	0%



Compliance

En Grupo Saesa vamos más allá del cumplimiento de normas y estándares para crear una cultura de integridad y ética corporativa que guíe el comportamiento y la toma de decisiones de todos los miembros de la organización.

Creada en el año 2017 bajo los lineamientos de la alta dirección, Compliance lidera hoy un sistema de gestión que busca ser el motor de cambio para la implementación de buenas prácticas en todos los ámbitos en que el tratamiento eficiente de riesgos lo requiera.

El área reúne un conjunto de políticas, procedimientos, acciones e iniciativas para dar cumplimiento a las leyes y normativas internas vigentes, con un enfoque de dos pilares.

PILARES PROGRAMA COMPLIANCE



LIDERAZGO INTERNO

- Fortalecimiento de cultura de valores.
- Promoción de un buen gobierno corporativo.
- Transparencia e integridad.



ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS

- Detección de vulnerabilidades.
- Definición de acciones a implementar para prevenirlas y/o remediarlas.

Compliance dispone de un diseño integral, que incluye el levantamiento de riesgos, su gestión, monitoreo, reporte y planes anuales de capacitación y difusión. Además, está sujeto a un proceso de mejora continua para reforzar su eficiencia.

Libre competencia

Adicionalmente, dentro de los lineamientos y principios de la compañía está el respetar las reglas para el correcto funcionamiento del mercado, prohibiendo cualquier actuación que conlleve un impedimento, restricción o entorpecimiento de la libre competencia.

Rechazamos categóricamente todas las prácticas de competencia desleal y cualquier acto, hecho o convención que vulnere las leyes aplicables o la regulación interna, tal y como lo establece el Manual de Cumplimiento de la Normativa de Defensa de la Libre Competencia publicado en 2017.

POLÍTICAS RELACIONADAS A TRANSPARENCIA, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DE GRUPO SAESA

- Política de Prevención de Delitos Ley N° 20.393.

- Normas de Integridad.

- Programa de Compliance Grupo Saesa.

- Política Compliance.

- Política de Libre Competencia.

- Manual de Cumplimiento.

Normativa de Defensa de la Libre Competencia.

- Política Anticorrupción.

- Política de Contratación con

Personas Expuestas Políticamente (PEP).

- Política Conflicto de Interés.

- Manual Ley de Lobby y gestión de intereses.

particulares ante las autoridades y funcionarios.

- Política de Regalos, Invitaciones y Viajes.

- Política de aportes a la comunidad.

- Política de seguridad de la información.

- Política de protección de datos personales.



Para conocer más sobre las políticas mencionadas pinche aquí.

Programa de difusión de buenas prácticas corporativas:

Con el objetivo de que los principios, valores y normativas de nuestra compañía sean conocidos por todos, desarrollamos un Programa de difusión de Buenas Prácticas Corporativas, mediante el cual compartimos recomendaciones para que nuestros colaboradores sepan actuar adecuadamente frente a los dilemas éticos que puedan encontrar en el desempeño de sus funciones.

A través de los distintos canales disponibles, como el correo electrónico institucional, nuestra intranet (Mundo Saesa), la plataforma de gestión Success Factors (Facilita), la red social interna (Yammer) y WhatsApp tratamos materias como las siguientes:



Informativo sobre actualización del Modelo de Prevención de Delitos (e-mail y nota TV).



Reconocimiento a trabajadores destacados en la vivencia del valor de la integridad (e-mail más carta de felicitaciones archivada en su hoja de vida).



¿Qué hacer ante propuestas poco éticas de parte de un tercero? (e-mail con infografías).



Informativo sobre canales de denuncia (e-mail con infografía).



Recomendaciones para el correcto uso de redes sociales corporativas y particulares (nota TV).



Diversos correos sobre seguridad de la información y protección de datos personales.



Informativo sobre certificación del Modelo de Prevención de Delitos (e-mail).



Invitación proceso anual de declaración de conflictos de interés.



Dos rondas del juego de dilemas éticos online a la medida de la empresa (Plataforma Fundación Generación Empresarial).



Comunicado gerente general invitando a iniciar el proceso de declaración de conflictos de intereses (audio del gerente general viralizado a todos los trabajadores mediante WhatsApp).

Capacitaciones ética y cumplimiento 2020

CAPACITACIONES ONLINE	NÚMERO DE CURSOS	ASISTENTES
Información confidencial	12	435
Acoso sexual en el contexto laboral	2	49
Ley Protección de Datos Personales	1	31
Seguridad de la información	1	35
4º Seminario de Libre Competencia	3	56
Protección de datos personales	3	82
Riesgos y responsabilidad penal asociados al proceso de diseño, desarrollo y operación de proyectos eléctricos de líneas, centrales y subestaciones	1	20
Garantía Legal por productos y servicios	2	91
Protección de datos y protección al consumidor	1	53

E-learning compliance

CAPACITACIÓN	UNIVERSO	REALIZADO	% RESPUESTA
Cápsula sobre soborno y corrupción	247	227	92%

E-learning normas de integridad y modelo de prevención del delito

CAPACITACIÓN	N° DE TRABAJADORES INVITADOS	N° APROBADOS	% APROBACIÓN
E- Learning Normas de Integridad y Ley 20.393 (trabajadores empresa)	1.457	1.433	98,30%

CAPACITACIÓN	META	N° CONTRATISTAS QUE CONTESTÓ
E- Learning Normas de Integridad y Ley 20.393 (trabajadores contratistas)	>145	388

Capacitación a representantes de contratistas normas de integridad y modelo de prevención del delito

CAPACITACIÓN	NÚMERO DE CURSOS	ASISTENTES
Normas de Integridad y MPD	3	142
Cultura de Integridad y Cumplimiento en el Grupo Saesa	1	77

Inducciones

NOMBRE INDUCCIÓN	NÚMERO	N° ASISTENTES
Normas de Integridad y Ley 20.393	2	40



Desempeño económico

Para poder cumplir nuestra meta de mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir al desarrollo sostenible del país, entregando energía confiable y segura, necesitamos contar con un sólido desempeño financiero que nos permita crecer de forma sustentable.

El valor económico generado y distribuido muestra nuestro aporte directo a la sociedad y las comunidades donde operamos, correspondiente a los años 2019 y 2020.



Valor económico generado y distribuido

	2019 M\$	2020 M\$	VAR %
Ingresos por actividades del negocio	571.374.874	601.056.128	5%
Ingresos financieros	1.161.374	395.145	-66%
Aporte capital ¹	-	-	-
Ingreso en venta de propiedad, planta y equipo	408.118	147.992.974	36.162%
Otras ganancias fuera de explotación ²	13.000.077	604.551	-95%
Valor económico generado	585.944.443	750.048.798	28%

	2019 M\$	2020 M\$	VAR %
Gastos de funcionamiento ³	435.116.767	466.169.048	7%
Gastos por beneficios al personal (Sueldos)	41.202.944	42.461.917	3%
Otros gastos fuera de explotación ⁴	16.950.291	29.011.345	71%
Gastos por impuestos	13.722.733	49.105.194	258%
Costos financieros	44.711.349	20.941.667	-53%
Inversión y contribución a comunidades	300.791	439.000	46%
Dividendos ⁵	68.174.292	33.069.910	-51%
Valor económico distribuido	620.179.167	641.198.081	3%
Valor económico retenido	-34.234.724	108.850.717	-418%

¹Aumento de capital, flujo de efectivo.
²Incluye utilidad en empresas relacionadas y ganancias por diferencias de cambio.
³Incluye costos de explotación y la depreciación del ejercicio.
⁴Gastos resultados por unidades de reajuste.
⁵Corresponde a los dividendos pagados en cada ejercicio.



Somos puro orgullo

Demografía colaboradores · 41

La salud primero · 43

Un gran lugar para trabajar · 51

Relaciones laborales · 61

Innovación y transformación
digital · 62

Acompañando a nuestros
contratistas · 65

03 Capítulo



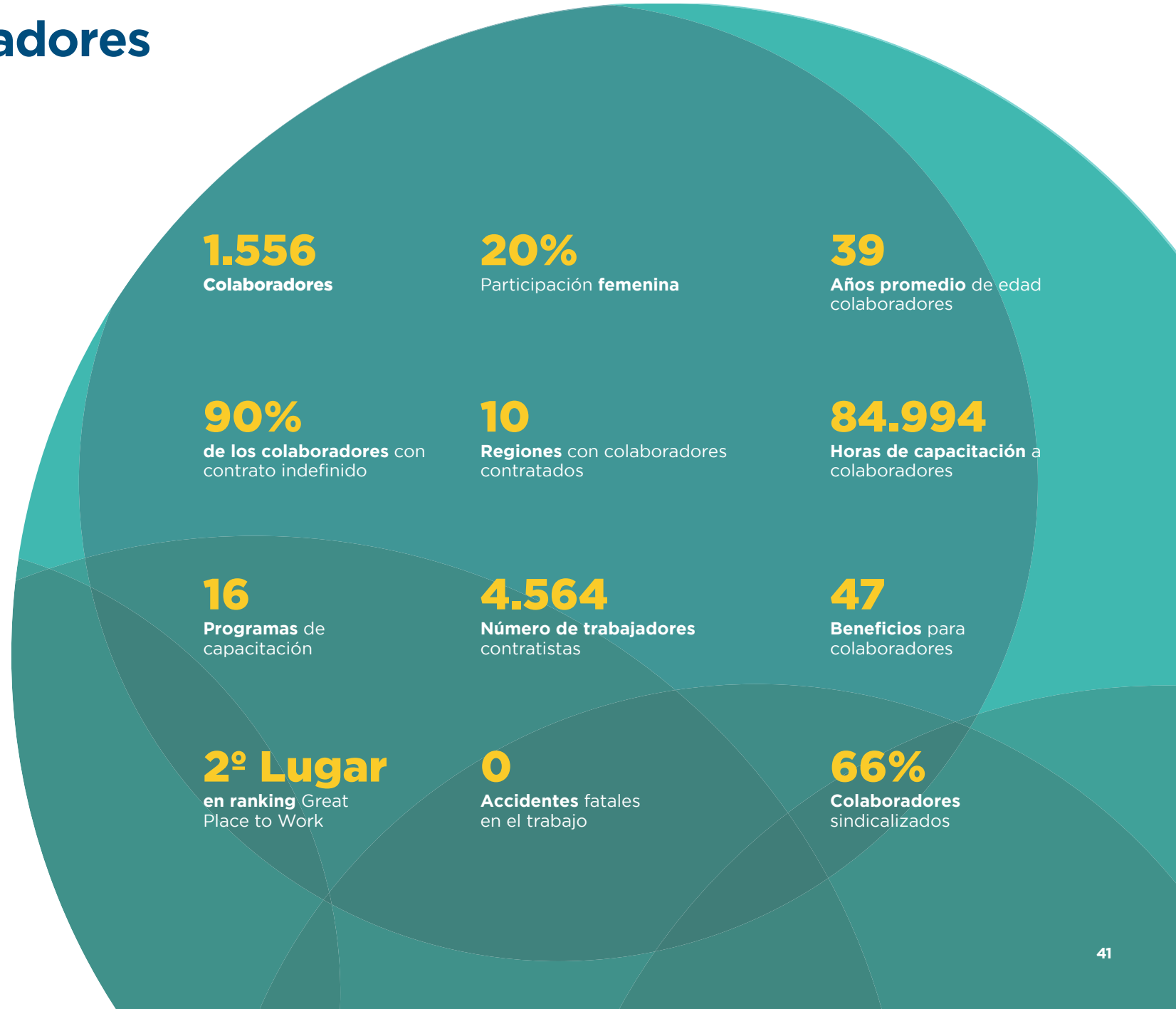


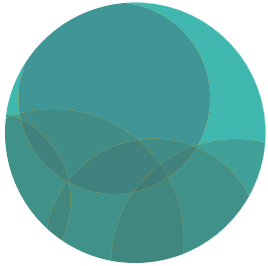
| Demografía colaboradores



El principal activo
del Grupo Saesa es nuestra gente.

¡Su energía es vital!





El COVID-19 marcó el 2020 prácticamente en todos los ámbitos de la vida del país y del mundo.

El confinamiento significó la paralización de algunas áreas de la economía y el que ciertas actividades, como el trabajo y los estudios, tuvieran que desarrollarse de manera telemática. En este contexto, las familias y las instituciones necesitaban contar con un suministro eléctrico confiable y seguro, como Grupo Saesa desplegamos un enorme esfuerzo para seguir cumpliendo este compromiso, lo que hicimos con convicción y energía.

En ese sentido, nuestros colaboradores fueron los protagonistas de este año tan desafiante, quienes enfrentaron la incertidumbre causada por la pandemia para estar en terreno cuando era necesario y tuvieron que compatibilizar el cuidado y educación de sus hijos con el teletrabajo, adaptándose al mismo tiempo a nuevas herramientas tecnológicas. Es gracias a su compromiso y dedicación que hemos podido continuar trabajando en nuestro objetivo de mejorar la vida de las personas. Son ellos nuestra principal prioridad y por eso extremamos los esfuerzos para cuidarlos y minimizar los riesgos, atendiendo también a su bienestar emocional, su desarrollo como profesionales y su integridad.





La salud primero

La salud ha sido siempre una preocupación en Grupo Saesa, el resguardo de la salud física y emocional de todos los colaboradores, incluidos quienes forman parte de nuestros equipos como contratistas, fue un tema central para la compañía en 2020. Para esto implementamos una serie de medidas orientadas al cuidado y contención de las personas, las que nos permitieron terminar el año con ningún trabajador contagiado de COVID -19 durante sus actividades laborales.



Medidas COVID-19

Luego de los primeros casos de COVID-19 en Chile, en Grupo Saesa tomamos decisiones de forma inmediata. Nuestro principal propósito fue cuidar a las personas y transmitir tranquilidad, lo que hicimos a través de acciones como informar las medidas de prevención de contagio, la suspensión de viajes y de visitas de proveedores a nuestras oficinas y la cuarentena preventiva para todos quienes regresaran del extranjero. Comenzamos también con un programa de vacunación masiva contra la influenza, enfocado especialmente en las áreas críticas.

En este periodo destaca la decisión del Comité Ejecutivo de instaurar el teletrabajo para toda la compañía. Solo se mantuvieron labores de forma presencial, quienes por su función desempeñaran un rol crítico para la continuidad del servicio, lo que corresponde al 30% del personal.

También creamos un Comité de Crisis, integrado por líderes de distintas áreas, con el objetivo de asegurar la continuidad del negocio y velar por la salud de nuestros colaboradores y empresas contratistas. Este comité fue vital para tomar decisiones en forma eficiente y para anticiparse a situaciones potencialmente críticas en el marco de la pandemia.

Para tener datos concretos que nos ayudaran a gestionar mejor la crisis sanitaria impuesta por el COVID-19, levantamos información sobre el estado de salud de más de 7.000 trabajadores y sus familiares. Esto, con el fin de detectar a los colaboradores pertenecientes a grupos de riesgo y así anticiparnos a posibles contagios. Esta labor estuvo a cargo de los equipos de apoyo zonal, quienes tenían la misión de combinar el apoyo y contención de los equipos de trabajo en esta emergencia con funciones específicas de catastro de personal, difusión de protocolos prioritarios, identificación de necesidades específicas en caso de contagio, entre otras.

Paralelamente, comenzamos a trabajar planes a mediano y largo plazo, con los siguientes focos:



Conformación de Comités de contingencia para seguimiento y apoyo de casos **COVID-19** positivos a lo largo del país.



Definición y difusión de protocolos preventivos para la operación del personal de terreno y oficinas.



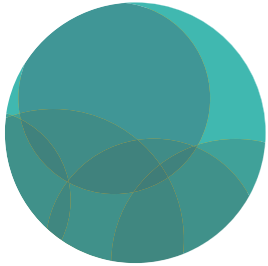
Creación de aplicación Saesa Salud (sistema de alertas, registro y seguimiento de casos).



Planificación, preparación y adaptación de instalaciones comerciales y técnicas, para la operación de áreas críticas y permanentes, con la finalidad de prevenir contagios por COVID-19.



Definición de planes de retorno seguros, voluntario y flexible.



Se generaron alianzas estratégicas con la Mutual de Seguridad, quienes están constantemente entregándonos programas de formación para los trabajadores y ejecutivos,

destacándose en el año 2020 el curso de formación realizado a los Encargados de Prevención de Riesgos de la compañía, enfocado en medidas de prevención de contagios.

En tanto, con la Cámara Chilena de la Construcción firmamos un convenio en el ámbito de protocolos sanitarios ante la emergencia del COVID-19.



La comunicación fue un elemento vital para mantener la conexión en tiempos en que el distanciamiento es necesario para evitar los contagios. Nos mantuvo enfocados y enterados de qué debíamos hacer para cuidarnos y realizar mejor nuestro trabajo. Durante todo el 2020 enviamos información a toda la compañía, tanto a trabajadores como contratistas, para enfrentar de mejor manera los desafíos del confinamiento, como consejos al realizar teletrabajo y talleres para ayudar a los padres a enfrentar las clases online de los niños.

También habilitamos un espacio en nuestra intranet, Mundo Saesa, donde nuestros colaboradores pudieran encontrar todos los datos enviados en el marco de la campaña “Conéctate con tu salud y tu trabajo”, que apuntaban a ayudar a nuestra gente a encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia. En este programa también creamos un decálogo de las buenas prácticas en el teletrabajo.



En 2020 más de

35 videos

produjo la unidad de comunicaciones internas para mantener informados y motivados tanto a colaboradores como contratistas.



La experiencia del teletrabajo

En cuanto al teletrabajo, la pandemia aceleró la adopción de una iniciativa que ya llevábamos manejando desde hace un tiempo. Nuestra evaluación de esta experiencia es positiva, ya que hemos podido seguir realizando nuestro trabajo de una manera incluso más eficiente de lo que preveíamos, especialmente gracias a la adopción de la plataforma de Office 365, así como al compromiso de nuestra gente, que tomó las capacitaciones que realizamos durante el año en temas como gestión del tiempo, “Herramientas de Office para el teletrabajo”, “Obligación de derecho a informar del teletrabajo”, “Inducción al teletrabajo”, “Seguridad de la Información en tiempos de teletrabajo”, “Ley del teletrabajo” y “Trabajo a distancia”. Estos cursos, que sumaron 4.141 horas en total, llegaron al 100% de la compañía.

Ante el éxito de esta modalidad, elaboramos el proyecto “Nuevas Formas de Trabajo”, con la idea de crear una propuesta para implementar el trabajo a distancia en forma permanente y así buscar alternativas más eficientes y flexibles que aporten tanto a la calidad de vida de las personas como a la productividad de la compañía.

Esta iniciativa tuvo el objetivo de determinar espacios de aprendizajes y oportunidades de mejora, a través de retroalimentaciones y evaluación de los resultados. Según el análisis realizado, este plan puede alcanzar al 61% de nuestros trabajadores y ser aplicado en forma parcial, es decir de 1 a 3 días por semana.

Las principales consideraciones del proyecto son:

- 

Aceptación voluntaria de la modalidad de teletrabajo, asumiendo la misma condición en régimen, es decir, una vez superada la contingencia.
- 

Realizar autoevaluación del estándar de condiciones físicas requerido por la Mutual de Seguridad.

- 

Participar en capacitación e inducción al teletrabajo (incluye derechos y deberes del teletrabajador, conocimiento de herramientas tecnológicas, buenas prácticas, capacitación Mutual, entre otros).
- 

Utilización de la plataforma Planner, disponible en Office para el registro y seguimiento de tareas.
- 

Registrar información relevante para esta etapa en planilla disponible en Teams.

PENETRACIÓN DEL TELETRABAJO		2020
Porcentaje máximo de colaboradores teletrabajando		70%
Porcentaje de colaboradores teletrabajando (AL 31 DE DICIEMBRE 2020)		57%

Medidas específicas contra COVID-19

ARCOS DE SANITIZACIÓN DE VEHÍCULOS

PÓRTICOS LECTORES DE TEMPERATURA

CAPACITACIÓN Y REORGANIZACIÓN DE PERSONAL DE ASEO

HABILITACIÓN DE RECAUDACIÓN EN OFICINAS

INSTALACIÓN DE PEDILUVIOS Y DISPENSADORES DE ALCOHOL GEL

INSTALACIÓN DE CERRADURAS MAGNÉTICAS

REFUERZO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ELEMENTOS DE HIGIENE

INSTALACIÓN DE ACRÍLICOS SEPARADORES PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO

TECHOS EXTERIORES PARA RESGUARDO DE CLIENTES

Salud y seguridad ocupacional

En nuestra preocupación constante por los trabajadores, una de las motivaciones principales es tener ambientes de trabajo libres de accidentes y enfermedades profesionales. Esto se ha traducido en que destaquemos en la industria por nuestros desempeños históricos de cero accidentes fatales en nuestras operaciones.

La elaboración de programas preventivos por unidad de negocio, área y empresa contratista ha permitido dedicar esfuerzos específicos para evitar accidentes graves y fatales, pero en 2020 también nos ayudó a optimizar nuestra respuesta ante el COVID-19. Durante todo el año pudimos sumar más de 140.000 acciones preventivas en toda la organización.

En 2020, dado el contexto de pandemia, debimos reformular las iniciativas en materias de seguridad, lo que hicimos con agilidad e innovación. Nuestras campañas y charlas permanentes enfocadas en la seguridad corporativa de los trabajadores la realizamos de manera telemática, lo que se sumó a ciclos de charla vía Teams para compartir buenas prácticas en vigilancia y seguridad de las personas.

En 2020 se realizaron más de **140.000** acciones preventivas en cuanto a salud y seguridad ocupacional.



Focos de trabajo 2020:



CONTINGENCIA COVID-19

Conformación de Comités de contingencia para seguimiento y apoyo de casos COVID-19 positivos a lo largo del país.

Definición y difusión de protocolos preventivos para la operación del personal de terreno y oficinas.

Creación de aplicación Saesa Salud (sistema de alertas, registro y seguimiento de casos).

Planificación, preparación y adaptación de instalaciones comerciales y técnicas, para la operación de áreas críticas y permanentes, con la finalidad de prevenir contagios por COVID-19.

Definición de planes de retorno seguros, voluntario y flexible.

Restricción de controles de acceso en instalaciones críticas.



CULTURA DE SEGURIDAD GRUPO SAESA

Jornadas presenciales y virtuales para la Inducción de Seguridad al personal propio y contratista.

Taller de identificación y evaluación que permita identificar y sensibilizar los focos críticos.

Programación, ejecución y control de planes de capacitación a empresas contratistas.

Refuerzo de conocimientos técnicos al personal de sistemas aislados.



INNOVACIÓN

Reformulación del plan de estudio de la Escuela de Linieros, iniciando un proceso de aprendizaje virtual y rediseñando el proceso de entrenamiento en terreno.

Implementación de un ciclo de charlas preventivas online y de entrenamiento transversal en toda la compañía.

Evaluación y pilotaje de plataformas virtuales que permitan el desarrollo y continuación del proceso de formación y entrenamiento.

Incorporación de aplicaciones para gestionar desde smartphones las actividades preventivas.

Evaluación de tecnologías para el futuro desarrollo de entrega de materiales preventivos.

Implementación de sistemas de control de acceso con reconocimiento facial, lector de temperatura y alerta de uso de mascarilla.



SEGURIDAD CORPORATIVA (VIGILANCIA)

Campañas y charlas permanentes enfocadas en la seguridad corporativa de los trabajadores.

Ciclos de charla vía Teams para compartir buenas prácticas en vigilancia y seguridad de las personas.

Planes preventivos acordados y sensibilizados con la autoridad e industria eléctrica.

Sistema de detección preventiva de alto nivel en la industria y zona sur de Chile.



DIFUSIÓN Y ACERCAMIENTO

Capacitaciones online y prácticos en patios de entrenamiento.

Planificación y ejecución de escuelas de linieros, actividad de capacitación.

Trabajo en implementación de nuevas herramientas para trabajo en terreno.

Capacitación a personal del proyecto 11 Islas de Chiloé.

Validaciones técnicas para dar mayor autonomía y seguridad a brigadas.

Acompañamiento a personal de terreno en aplicación protocolos COVID-19.



COMPROMISO

Jornadas revisión de resultados, planes y programas zonales en seguridad.

Actividad lúdica “PA´ LA FOTO” que se ha transformado en un hito de inicio en materia de seguridad en cada zona.

Jornada ampliada con Encargados de Prevención de Riesgos de Empresas Contratistas.

Programas de gestión preventiva para proyectos en Transmisión.

Ejecución de charlas técnicas preventivas a terceros, para evitar accidentes con líneas energizadas (Mira Para Arriba).



Bienestar emocional

Sabemos que cuando hablamos de salud tenemos que mirar a las personas como seres integrales. Por esta razón también realizamos acciones orientadas al cuidado y contención, poniendo a disposición de los colaboradores apoyo psicológico. Además, contamos con una agenda de actividades de distensión que permitiera romper la rutina del teletrabajo, considerando que quienes trabajaban desde sus casas tenían que lidiar también con un hogar reconvertido en escuela de los niños, oficina de los padres y lugar para el espacio personal.

Dentro del programa “Tu Energía es Vital” impulsamos actividades como desayunos virtuales, foros sobre temas relacionados y reuniones ampliadas online. Nuestra gente también pudo compartir fotos y videos de ellos mismos trabajando, ya sea desde sus casas o en terreno. Luego estas imágenes se enviaron en grupos de mensajería, para así mantener el compañerismo y el sentido de equipo.

También los líderes mandaron videos con mensajes a sus equipos, se enviaron consejos de autocuidado, se crearon y compartieron bases de datos de emprendimiento y delivery por zona. A través de la plataforma Happy Space, nuestros trabajadores pudieron acceder a actividades de bienestar como yoga, crossfit, ejercicios mindfulness, mientras promovimos la Aplicación Vida Sana, donde podían encontrar consejos nutricionales y contar sus pasos en casa.

Brindamos atención psicológica gratuita y confidencial a los trabajadores y a sus familias a través de más de 200 sesiones en el centro integral Bio Alma. Para potenciar el rol de los líderes y el teletrabajo durante la pandemia entregamos herramientas como un foro de gestión emocional en el equipo y videos semanales en los que los gerentes enviaban mensajes a sus equipos de trabajo.

Un rol especial tuvieron los Equipos de Apoyo Zonal, encargados de vincularse con los equipos de trabajo con funciones específicas de contención y catastro del personal, difusión de protocolos prioritarios, identificación de necesidades específicas en caso de contagio, entre otras funciones.

Prevención y cuidado de trabajadores

Más allá de la contingencia por el COVID-19, en Grupo Saesa tenemos la convicción de que debemos construir una cultura en la que la seguridad y autocuidado sean hábitos arraigados en nuestros trabajadores, no solo en el contexto laboral sino también en su tiempo libre.

Encargada de velar por la gestión de la seguridad y formación técnica de nuestros trabajadores, nuestra Subgerencia de Prevención de Riesgos se desenvuelve en cuatro áreas de acción: modelo conductual, sistemas de gestión, competencias técnicas y aseguramiento de resultados.

Nuestro modelo de gestión de seguridad y salud permite identificar todos los riesgos críticos asociados a los procesos, con sus respectivas matrices de control, generando así planes y programas preventivos para mitigar y prevenir la ocurrencia de incidentes.

A su vez, nuestro método de aseguramiento del control de riesgos operacionales, MACRO, se centra en comprender y aceptar la posibilidad de ocurrencia de errores humanos, al mismo tiempo que establece una fórmula sistemática para identificar, eliminar, mitigar o contener fallas en la organización.



Durante 2020
realizamos

32 cursos
de inducción sobre
seguridad con:

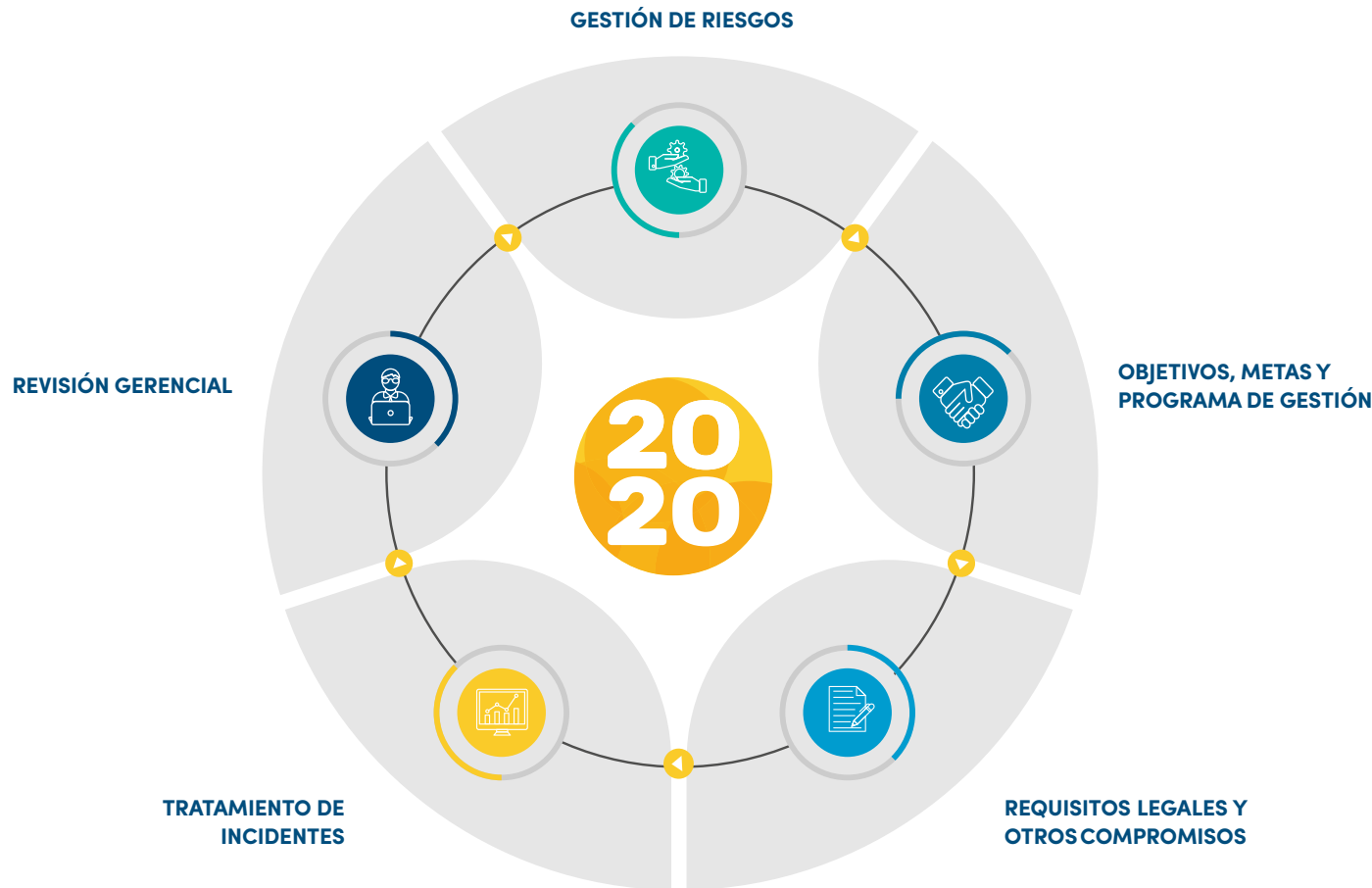
610
participantes y;
19.040
horas hombre





Sistema de gestión MACRO

Método de aseguramiento del
Control de Riesgos Operacionales



También contamos con un esquema preventivo de proyectos en transmisión, que es aplicado en los proyectos constructivos de la empresa, especialmente en transmisión. En este se aplica un mecanismo que incluye una evaluación llamada MAE (modelo de alineamiento estratégico de seguridad) que recoge las acciones y requerimientos principales por hacer de las empresas constructoras; un plan garantizado de prevención de lesiones graves y fatales en el que se entregan normas de fatalidades y finalmente se constituye un comité de riesgos, distinto al comité paritario de la faena.

RIRDA (N° de casos de accidentes con días perdidos)

	TASA	% VAR. 2019-2020
2015	0,38	-
2016	0,42	9,3%
2017	0,58	38,3%
2018	0,45	-22,4%
2019	0,51	13,3%
2020	0,51	0%

LDR (N° de días de accidentes con tiempo perdido)

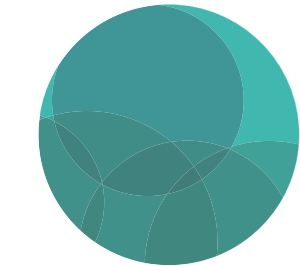
	TASA	% VAR. 2019-2020
2015	6,67	-
2016	8,62	29,2%
2017	13,23	53,5%
2018	7,26	-45,1%
2019	7,44	2,5%
2020	11,53	55%

Total días perdidos

	TASA	% VAR. 2019-2020
2015	313	-
2016	411	31,3%
2017	707	72,0%
2018	318	-55,0%
2019	614	93,1%
2020	1.127	84%

Total accidentes con tiempo perdido

	TASA	% VAR. 2019-2020
2015	18	-
2016	20	11,1%
2017	31	55%
2018	31	0%
2019	42	35,5%
2020	50	19%



0 accidentes fatales desde 2014.





Un gran lugar para trabajar

No podemos negar que 2020 fue un año difícil. Todos nuestros equipos se vieron exigidos, pues aparte de vivir la pandemia como el resto del país, debimos hacerlo sin dejar de ofrecer un servicio continuo y de calidad a la población. Como Grupo Saesa estamos infinitamente orgullosos del compromiso de nuestros colaboradores, que nos permitió cumplir con nuestra misión.

Este compromiso se refleja en el excelente clima laboral que día a día envuelve el trabajo al interior de nuestra organización, el que buscamos sostener no solo a partir de beneficios que sean altamente valorados por nuestros colaboradores, sino que también a través de liderazgos positivos, posibilidades de desarrollo profesional y personal, óptimas condiciones de trabajo, entre otros, mientras nos preocupamos de medir la efectividad de nuestras iniciativas.

El haber podido combinar durante el año nuestra visión de “mejorar la calidad de vida de las personas, entregando energía confiable y segura” con el cuidado por nuestros colaboradores, sumado al respaldo del Directorio, del gerente general y de los liderazgos, sirvieron para sostener el espíritu de nuestra organización.



RECONOCER

Reconocimos a través de Insignias en Facilita: promovemos el reconocimiento de conductas asociadas a nuestros 7 valores y 4 comportamientos, entregando una “Insignia”. Se entregaron más de 1.100 reconocimientos.

Líderes de equipos visitaron las áreas críticas para agradecer el trabajo de los colaboradores, escucharlos y contenerlos.

Entregamos reconocimientos a 231 voluntarios que apoyaron el PEC Comercial entregando 1.000 puntos sonrisas (un día libre), además del registro en sus hojas de vida.

CELEBRAR

En el caso del **Día del Trabajador**, de la Premiación por años de servicio y del Día del Liniero aprovechamos las herramientas tecnológicas y la colaboración de las jefaturas para llegar con emociones positivas a los trabajadores y sorprenderlos de manera distinta.

Entregamos 500 Onces Gourmet como agradecimiento a trabajadores presenciales.

Promocionamos hábitos saludables: entregamos frutos secos cada 15 días durante el 2° semestre a más de 60 trabajadores de áreas críticas del Centro de Control de Distribución y Centro de Control de Transmisión, que trabajan en forma presencial en oficina.

CONTENER

Para reconocer a quienes trabajaron de cara al cliente **entregamos más de 500 onces gourmet** con una tarjeta agradeciendo su labor. Adicionalmente, por su compromiso regalamos chocolates en las oficinas y en los hogares de trabajadores.

100 trabajadores
fueron premiados con 2.000 puntos
sonrisas (descanso de 2 días).

Clima laboral - GPTW

En 2020, nuestra encuesta de clima laboral anual arrojó un 92% de satisfacción de los trabajadores con sus labores en la compañía, lo que significó un aumento de dos puntos con respecto al año anterior siendo la cifra más alta desde que comenzamos a medir esta variable. El compromiso organizacional, las condiciones de trabajo y el ambiente laboral fueron nuevamente las dimensiones más valoradas. En el caso de los contratistas, la satisfacción alcanzó un 81%.




2º Lugar
GPTW en Chile

Por segundo año consecutivo, en 2020 obtuvimos el segundo lugar a nivel nacional como mejor empresa para trabajar en la categoría de más de mil empleados. Este reconocimiento entregado por la consultora internacional Great Place to Work nos llena de orgullo y reafirma los esfuerzos que hacemos en materia de calidad de vida laboral y su fuerte valoración por parte de nuestros colaboradores.

Somos la 2ª mejor empresa para trabajar en Chile



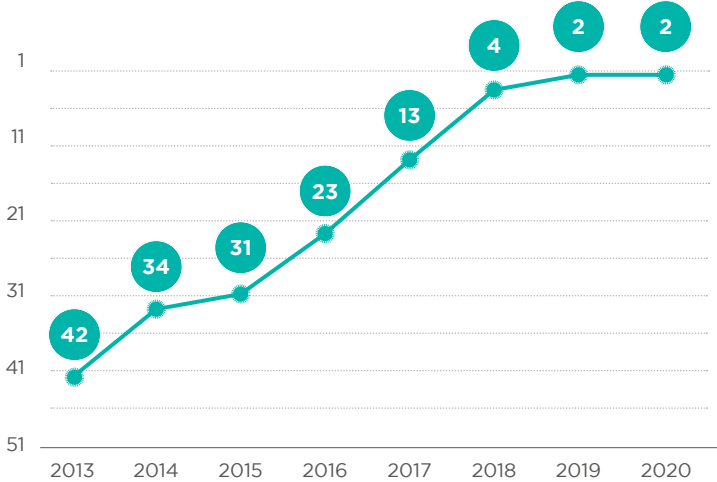
92%
Satisfacción de los trabajadores



Resultados GPTW

AÑO	CLIMA LABORAL	GPTW SAESA	PROMEDIO 50 MEJORES EMPRESAS
2018	88%	88%	82%
2019	90%	89%	83%
2020	92%	93%	86%

Evolución ranking Great Place to Work
(50 mejores empresas para trabajar en Chile)





Liderazgo

Nuestros líderes de equipos tuvieron un rol fundamental en la consecución de objetivos y en llevar adelante el negocio, a partir de su influencia positiva, motivación, acompañamiento, formación y trabajo colaborativo de cara a sus equipos. Como Grupo Saesa los acompañamos en estos desafíos, ayudándolos a desarrollar las habilidades necesarias para este proceso de transformación hacia una empresa más competitiva, eficiente y sustentable.

Este desarrollo se lleva a cabo en base a cuatro conductas que buscamos fortalecer en su gestión diaria para contribuir al desarrollo de la compañía, según lo descrito en la Declaración del Rol del Líder en Grupo Saesa, lanzada en junio de 2019.



Pilares del rol del líder



COLABORA Y FOMENTA LA
COLABORACIÓN



BUSCA SIEMPRE LA **EXCELENCIA**



ACTÚA CON **AGILIDAD Y
EFICIENCIA**



TRABAJA CON **MIRADA A FUTURO**

Durante 2020 se dieron diferentes instancias donde se destacó claramente el papel de los liderazgos:

Rol Comité Ejecutivo: el Comité Ejecutivo, compuesto por el gerente general y otros gerentes/subgerentes, se coordinó diariamente para abordar los principales temas relativos a la pandemia. Semanalmente cada gerente fue participando en el video “Tu Energía es Vital”, en el que se entregaba un mensaje de apoyo y agradecimiento, además de visitar en la medida de lo posible a aquellas áreas que debían permanecer en trabajo presencial. El gerente general participó en más de 24 reuniones ampliadas, visitó personalmente a áreas críticas que por su gestión no pudieron desarrollar teletrabajo, también en desayunos de novedades y ampliados zonales.

Desayunos de líderes: instancias en las que entre 7 a 10 líderes de distintas áreas y zonas se juntaban a través de la plataforma Teams para reflexionar, levantar inquietudes, y compartir experiencias.

Comité de crisis: liderado por el gerente de Desarrollo Operacional, su objetivo es asegurar el cuidado de nuestra gente, nuestros clientes y garantizar la continuidad operacional. En este sentido, se definieron líderes de las distintas áreas, responsables de gestionar medidas operativas concretas que se hicieran cargo de este desafío.

Reuniones periódicas: los líderes realizaron reuniones virtuales para mantener alineados a sus equipos. Nuestra empresa desarrolla una orientación a través de charlas de cómo tener reuniones eficientes, acompañamiento en acciones pro clima organizacional, refuerzo de consejos para teletrabajar y mantener arriba el compromiso de sus equipos.

Ampliados: reuniones virtuales para informar, alinear y estar cerca de las personas. En esta instancia se conecta a lo menos el 95% de la dotación de los equipos.

Rol del Líder: se definió crear un grupo de WhatsApp de líderes para estar más cerca de cada trabajador, entregando de manera ágil información relevante desde su rol. Por este canal se enviaron cada lunes cápsulas temáticas para motivar, empatizar, reconocer, manejar conflictos, entre otros. Además, en este grupo se refuerzan las distintas iniciativas de gestión de personas.

SEDR: la forma de medir nuestro desempeño también cambió. La retroalimentación pasó a ser virtual, por eso entregamos algunas recomendaciones para que la distancia no fuera un impedimento.



Programas de gestión y liderazgo:

F0 Su objetivo es **conocer, entrenar, autoevaluar y aplicar** prácticas de liderazgo cotidiano para la efectividad y bienestar de los equipos de trabajo.

152 egresados con **2.933** HH de capacitación

F1 Su motivo es **fomentar la autogestión** en situaciones laborales a partir de la incorporación de herramientas comunicacionales básicas para aumentar el nivel de efectividad laboral.

38 egresados con **489** HH de capacitación

F2 Su finalidad es **desarrollar la mirada sistémica** en situaciones que puedan ser optimizadas de modo de incrementar la capacidad de gestión, a través del análisis de proyectos relevantes de la Compañía e incorporar herramientas comunicacionales básicas para contribuir al trabajo colaborativo.

22 egresados con **432** HH de capacitación

F3 Su objetivo es **ampliar la capacidad de acción del management y el liderazgo** ejercitando modalidades de examen crítico de la propia experiencia de gestión, a partir del modelo Rol de Líder de la Compañía y del Sistema de Evaluación de Desempeño y Recompensa SEDR.

12 egresados con **138** HH de capacitación

Desarrollo profesional

En Grupo Saesa buscamos desarrollar el máximo potencial de las personas, valorando las diferencias y asegurándonos de que cada uno de los colaboradores pueda generar valor a la compañía desde su rol. Queremos ser la opción de preferencia para nuestros trabajadores y para ello contamos con un robusto proceso de atracción, desarrollo y retención de talentos.

Debido a las características especiales que tuvo el año 2020, nos enfocamos en atraer talentos vía online a través de las distintas plataformas con las que contamos, además de reformular nuestros programas de desarrollo y retención de manera de hacerlos compatibles con la realidad de desempeño a distancia.

Como parte de los procesos de formación dentro del Grupo Saesa, durante el 2020 también lanzamos, en conjunto con la Fundación Sofofa, el Programa de Formadores Internos, que apunta a desarrollar un grupo de mentores internos que serán los encargados de transferir conocimientos, competencias técnicas y de gestión en diferentes temas que son atinentes para la compañía. En el primer grupo entrenó a 15 colaboradores de las gerencias de Proyectos de Distribución, Regulación y Legal, y en los años siguientes se replicará con más gerencias y más personas.



Atracción de talentos

PROGRAMA TRAINEE



En el 2020 recibimos a dos profesionales egresados de las carreras Ingeniería en Matemática e Ingeniería en Control de Gestión, quienes realizaron su pasantía de 12 meses en la Gerencia de Desarrollo Operacional y Gerencia de Transmisión, respectivamente.

ESCUELA DE LINIEROS ONLINE



Durante el año realizamos el proceso de reclutamiento y selección de la Escuela de Linieros N°13 correspondiente a la empresa Edelayen, donde se recibieron 16 candidatos para culminar la escuela con clases teóricas online y clases prácticas en terreno.

PRÁCTICAS ONLINE



En octubre se inició el reclutamiento de estudiantes en práctica, el que se realizó modalidad online a través de nuestra plataforma AIRA y ferias universitarias con el mismo funcionamiento a través de Zoom. Los 20 seleccionados realizaron su práctica de forma remota.

Además, dentro del programa de prácticas implementamos un nuevo programa que llamamos Juntos más Conectados, el cual permite a los estudiantes en práctica participar de charlas y talleres dirigidos por los mismos colaboradores de nuestra compañía. Los temas fueron variados pensando en apoyarles en su integración al mundo laboral y también generando un acercamiento a la cultura de la compañía.

Desarrollo y retención de talentos

Brigadas de Elite/Jefes de Faena



Busca potenciar el desarrollo de brigadas empresa y contratista a través de un programa de mentoría donde podamos mejorar sus competencias a nivel de habilidades blandas y técnicas.

Nuevas formas de trabajo



En 2020 lanzamos el piloto de nuevas formas de trabajo, donde invitamos a participar a más de 100 trabajadores, los cuales se capacitaron desde distintas plataformas para optar a la modalidad de trabajo remoto una vez que retornemos a oficinas. Este proyecto permitirá que los colaboradores trabajen al menos 2 días desde sus casas.

5,1%
Rotación anual

12%
porcentaje nuevas
contrataciones



Programas de Capacitación



Líderes

Entrega herramientas y recursos concretos para contribuir al logro e incrementar la capacidad de gestión en situaciones laborales y capacidad de acción en liderazgo.



Inducciones de cultura de seguridad

Actividad de inducción con una duración de 32 horas donde se dictan temas como cambio conductual, normativa en prevención de riesgos, normativa técnica interna, atención de clientes, contexto zonal, foco crítico.



Escuelas de linieros

Programa de formación que busca formar y capacitar como linieros a jóvenes que no tienen oficio, o no disponen de los medios para estudiar una carrera y que evidencian su interés hacia el mundo eléctrico.



Programa Crece

Contribuye a la formación académica de los colaboradores más destacados entregando beca y/o financiamiento de estudios



Transmisión

Entrega herramientas y recursos concretos para contribuir al logro e incrementar la capacidad de gestión en situaciones laborales y capacidad de acción en liderazgo.



Seminarios

Participar en seminarios es abierto para todos los trabajadores de la compañía. Se solicita este tipo de programa de estudios con el objeto de actualizar conocimientos y tendencias actuales del mercado.



Roce

Entrega conocimientos y refuerzos técnicos para validar a personal empresa y contratista en esta materia.



Formación especialistas

Cursos de herramientas técnicas claves para desarrollar cargos especialistas dentro de la compañía.



Inducciones corporativas

Proceso de inducción para todos los nuevos integrantes del Grupo Saesa, mediante el cual se busca inspirar al nuevo colaborador reforzando su sentido de pertenencia a la empresa.

Programas de Capacitación



Diplomado de proyectos

Adquirir habilidades prácticas en gestión de proyectos, necesarias en un entorno dinámico que les permitan a los participantes definir, planificar y ejecutar el proyecto con éxito de manera estandarizada y con un lenguaje común.



Generación

Actividades y cursos técnicos, diseñados para todos los proyectos de generación.



Clientes

Entregar conocimientos y prácticas para las competencias asociadas al servicio al cliente, más precisamente aquellos cargos que se relacionan directamente con ellos, en la búsqueda de dotar de herramientas que permitan generar y entregar un servicio de excelencia.



PDP cofinanciado por CORFO

El plan de desarrollo de proveedores tiene como objetivo mejorar los estándares de gestión empresarial y de calidad de los proveedores de la compañía, de manera tal que puedan aumentar su nivel de competitividad.



Cursos técnicos

En capacitación técnica se continúan desarrollando planes para distintos procesos de la compañía como cursos de especialización y validaciones técnicas, por ejemplo, de nuevos softwares o máquinas que se estén implementando.



F0 contratistas

Capacitación para conocer, entrenar, autoevaluar y aplicar prácticas de liderazgo cotidiano para alcanzar efectividad y el bienestar de los equipos de trabajo - aplica a contratistas.



Rol y responsabilidad supervisores

Desarrollada para validar personal empresa y contratista en el cargo de "Jefe de Faena" en Distribución, Transmisión, Generación o Roce.

Totales programas capacitación

Nº de personas capacitadas	Total de horas capacitación
1.451 Colaboradores	68.001 Colaboradores
1.086 Contratistas	16.993 Contratistas
2.547 TOTAL	84.994 TOTAL



Diversidad e inclusión

Después de la publicación de la Política de Diversidad e Inclusión en diciembre de 2019, en 2020 nuestra estrategia se centró en gestionar la diversidad del personal sobre dos ejes:



- **Personas en situación de discapacidad**, para responder a las exigencias de la ley 21.015, que obliga a las empresas con más de 100 trabajadores a asegurar el 1% de su dotación para personas con discapacidad.



- **Equidad de Género**, con el sentido de identificar las brechas entre hombres y mujeres existentes en la Industria Eléctrica y levantar las mejores prácticas que ayuden a disminuirlas.

Todos los trabajadores del Grupo Saesa son tratados y evaluados sobre la base de sus habilidades y destrezas personales y profesionales, en todas las decisiones relativas a la relación laboral que los liga a la empresa. En este sentido, en el desempeño de sus funciones y en su comportamiento cotidiano cada trabajador debe respetar las políticas, procedimientos, protocolos y directrices internas.

Grupo Saesa no cuenta con una política de igualdad salarial de género, sino que se basa en la metodología HAY, cuyo consultor es Hay Group, y que fue implementada en la compañía hace 12 años. Esta metodología define parámetros salariales de contratación asignados al nivel del cargo, por lo que la persona contratada o promovida se ubica en una banda salarial, con independencia de su género.

Cualquier forma de discriminación por razones políticas, religiosas, de nacionalidad, étnicas, raciales, lingüísticas, de género y edad están prohibidas. Tampoco es tolerada la discriminación por características personales, tales como creencias, orientación sexual, enfermedad o discapacidad, condición social, cargo desempeñado y participación o no de actividades sindicales.

Mejores prácticas

En nuestra búsqueda de identificar las mejores prácticas que nos permitan crear una cultura más diversa e inclusiva, contratamos los servicios de Consultoría AHA Inclusión, especialistas en diseñar e implementar estrategias que impacten en materia cultural a las organizaciones. De este modo realizamos la primera encuesta de Diversidad e Inclusión en la compañía que abordó un catastro de personas en situación de discapacidad, género, origen, diversidad sexual y de edades. También avanzamos en materia de sensibilización y concientización a los colaboradores, con la realización de 13 charlas informativas en temáticas de género, discapacidad, corresponsabilidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral, las que tuvieron la participación del 60% de líderes y colaboradores.

En última encuesta de clima organizacional, el 97% de los colaboradores afirmó que cree que la empresa respeta y valora la diversidad de las personas (género, discapacidad, nacionalidad, entre otras.) y un 87% cree que la empresa entrega oportunidades laborales a personas en situación de discapacidad.



97%

de los colaboradores cree que la empresa respeta y valora la diversidad de las personas.



Además, participamos del primer Estudio de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, elaborado por el Servicio Nacional de la Discapacidad y consultor Avanza Inclusión en octubre de 2020, obteniendo como resultado un 81% en satisfacción global, lo que nos ubica en la categoría de Inclusión Laboral Completa.

Cifras de diversidad 2020

Dotación por tipo de contrato

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	%
INDEFINIDO	276	1.123	1.399	90%
PRIMER PLAZO FIJO	10	36	46	3%
SEGUNDO PLAZO FIJO	18	80	98	6%
OTRO TIPO	2	11	13	1%
TOTAL 2020	306	1.250	1.556	

Dotación por contrato laboral

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	%
PLANTA	276	1.123	1.399	90%
TEMPORAL	30	127	157	10%
TOTAL 2020	306	1.250	1.556	

Dotación por tipo de jornada

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	%
PLANTA	306	1.250	1.556	100%
TEMPORAL	0	0	0	0%
TOTAL 2020	306	1.250	1.556	2.806

Número de personas por rango de edad

CARGO	MENOS DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	ENTRE 41 Y 50 AÑOS	ENTRE 51 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 70 AÑOS	MÁS DE 70 AÑOS	TOTAL
Gerentes	0	8	37	7	5	0	57
Trabajadores	248	708	395	124	23	1	1.499

Número de personas por antigüedad

CARGO	MENOS DE 3 AÑOS	ENTRE 3 Y 6 AÑOS	MAS DE 6 Y MENOS DE 9	ENTRE 9 Y 12 AÑOS	MÁS DE 12 AÑOS	TOTAL
Gerentes	8	12	6	4	27	57
Trabajadores	610	290	167	85	347	1.499

Dotación por región (Chile)

CARGO	TOTAL	%
XV - Región de Arica y Parinacota	0	0,00%
I - Región de Tarapacá	66	4,24%
II - Región de Antofagasta	46	2,96%
III - Región de Atacama	2	0,13%
IV - Región de Coquimbo	6	0,39%
V - Región de Valparaíso	0	0,00%
RM - Región Metropolitana	37	2,38%
VI - Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	0	0,00%
VII - Región del Maule	0	0,00%
XVI - Región de Ñuble	0	0,00%
VIII - Región del Biobío	114	7,33%
IX - Región de La Araucanía	183	11,76%
XIV - Región de Los Ríos	84	5,40%
X - Región de Los Lagos	921	59,19%
XI - Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	97	6,23%
XII - Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	0	0,00%
TOTAL 2020	1.556	



Número de colaboradores por familia de cargos

CARGO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Gerentes	50	7	57
Trabajadores	1.200	299	1.499

Número de colaboradores por nacionalidad

CARGO	CHILENOS	EXTRANJEROS	TOTAL
Gerentes	55	2	57
Trabajadores	1.474	25	1.499

TIPO DE CARGO	DOTACIÓN 2020	ANTIGÜEDAD PROMEDIO	% MUJERES	% HOMBRES
Administrativos	136	7,2	64%	36%
Enc. Unidad	149	11,6	20%	80%
Gerentes	17	12,4	18%	82%
Jefes de Área	125	10,6	17%	83%
Linieros	154	7,1	0%	100%
Profesionales	558	5,8	26%	74%
Subgerentes	40	12,4	10%	90%
Supervisores	72	13,6	1%	99%
Técnicos	305	5,6	5%	95%

Número de personas en situación de discapacidad

NACIONALIDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Chileno/a	298	1.231	1.529
Venezolano/a	4	7	11
Argentino/a	1	5	6
Colombiano/a	2	2	4
Peruano/a	1	2	3
Boliviano/a	0	1	1
Español/la	0	1	1
Holandesa	0	1	1

CARGO	DOTACIÓN 2020
Hombres	5
Mujeres	4
Total	9

13%
Diferencia salarial
(HOMBRES vs. MUJERES)

Relaciones laborales

En el Grupo Saesa, los sindicatos son un activo para la compañía, ya que son embajadores de los valores que mantenemos como organización.

En nuestra compañía existen seis sindicatos, y el porcentaje de la dotación total que pertenece a alguno de ellos alcanza al 66%.

AÑO	SINDICALIZADOS	DOTACIÓN ACTIVA	%	Nº SINDICATOS
2019	996	1.429	70%	6
2020	1.024	1.556	66%	6

Instrumentos colectivos

AÑO	Nº DE INST. COLECTIVOS	DOTACION CUBIERTA
2020	Contrato Colectivo EDELAYSEN	96
2020	Contrato Colectivo FRONTEL	438
2020	Contrato Colectivo Luz Osorno	40
2020	Contrato Colectivo SAESA	645
2020	Contrato Colectivo SAGESA	20
2020	Contrato Colectivo STS	154





Innovación y transformación digital

Nuestra visión a 2022 es tener un cambio disruptivo en todos los ámbitos de nuestro negocio y para cumplir este objetivo la innovación es un elemento fundamental. Si bien en 2021 la calendarización original de actividades sufrió algunos retrasos debido a la pandemia, la contingencia fue incorporada dentro de la planificación, lo que hizo posible cumplir la gran mayoría de las metas que nos habíamos planteado e incluso acelerar la implementación de ciertos los programas que apuntaban justamente a dar soluciones a algunas de las dificultades que se hicieron evidentes con la crisis sanitaria.

Un ejemplo de esto fue la rápida adopción de las herramientas computacionales para realizar teletrabajo, lo que deriva en alternativas de desempeño de labores más eficientes y flexibles en pro de la productividad y calidad de vida. Una gran plataforma en este sentido fue Office 365 y sus funcionalidades, por ejemplo Teams,

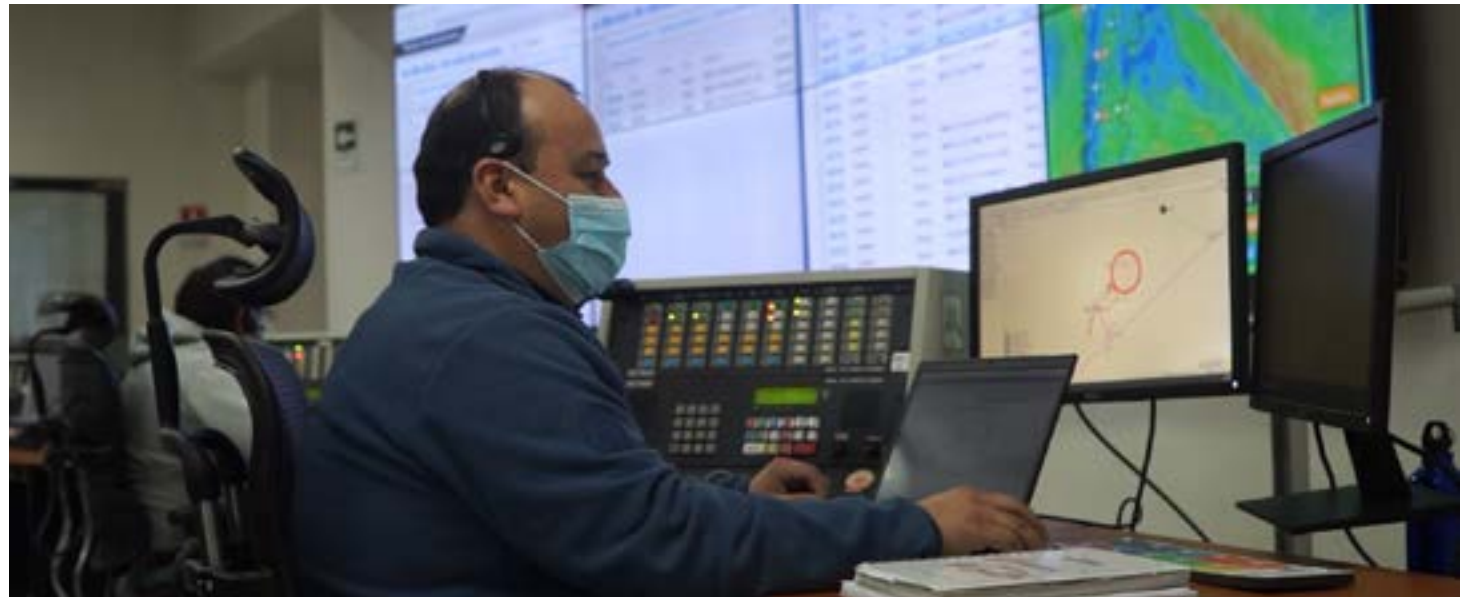
Planner, entre otras, que nos permitieron seguir realizando nuestro trabajo de manera incluso más eficiente de lo que pensábamos y así poder convertir el lugar donde nos encontráramos en una oficina.

Otro proyecto en el que se avanzó en 2020 fue el de Digitalización de las Subestaciones, liderado por la Gerencia de Transformación Digital. Gracias a este proyecto la conexión de los equipos pasa a ser a través de fibra óptica, lo que duplica las vías de transferencia de información y aumenta la confiabilidad de las señales, lo que se traduce finalmente en un mejor servicio a los clientes.

En tanto, en el plan de Modernización de los Centros de Control de Distribución se registraron avances en las áreas de automatización, seguridad, digitalización de procesos, análisis operacional, capacitación de brigadas y tecnología en la operación. Todo, como

parte del nuevo modelo de gestión de la subgerencia de distribución. También hemos establecido el seguimiento de indicadores estratégicos, como la flexibilidad de operaciones y la desconexión programada. Además, se creó la reportabilidad diaria del comportamiento del sistema eléctrico de distribución.

La Gerencia de Tecnologías e Información lanzó un plan de transformación al que denominó ConTlgo, que tiene como objetivo desarrollarse como un socio estratégico para el resto de la compañía, ayudando así a co-crear un Grupo Saesa digital. Este plan tiene cuatro grandes objetivos:





Plan de transformación ConTigo



REFORZAR NUESTRO VALOR CON EL NEGOCIO

Definir un valor creado para cada iniciativa, siendo capaces de demostrar que todas las tecnologías implementadas agregar valor.

Pensar en una estructura de desarrollo centrado en colaboradores y clientes.

Fortalecer el foco en la analítica y excelencia operacional.

Habilitar la transformación que estamos enfrentando.



MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO

Arquitectura de TI, que va a definir un estándar tecnológico que permita conectarnos de mejor forma con nuestro ecosistema interno y con un ecosistema externo que cada vez va a ser más desafiante.

Mejorar nuestra entrega de proyectos, reforzando nuestras tecnologías y tiempos de entregas.

Fortalecer la gestión de incidentes y problemas, permitiéndonos generar un modelo de servicios de tecnologías de la información (TI), que permita responder en los niveles de servicios que la compañía necesita.



REFORZAR LA RELACIÓN CON EL NEGOCIO

Definir un gobierno de relacionamiento centrado en un conjunto de reuniones, donde se va a fortalecer el rol del Business Partner o líder de negocios. Este será un actor relevante para poder gestionar la demanda y entender las iniciativas, desarrollar los casos de negocios y aprobar futuros proyectos.



EMPODERAR AL EQUIPO DE TI

Fortalecer el concepto de tecnologías de la información.

Adherir nuevos conocimientos del mundo digital.

Fortalecimiento de nuestros talentos internos.

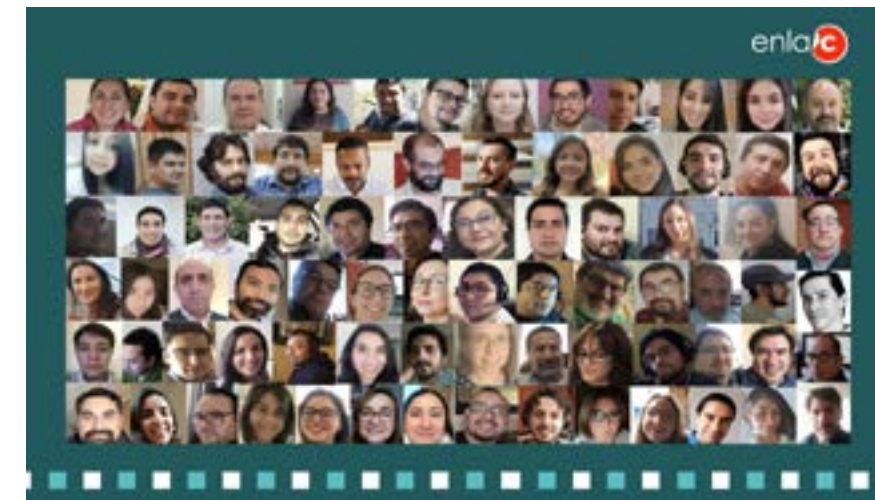
Asimismo, es necesario destacar al Proyecto EnlaC, que estuvo a cargo de la adopción del nuevo Sistema de Gestión de Clientes, gracias a SAP, cuyo lanzamiento fue el 1 de diciembre de 2020. Esta nueva plataforma permite integrar todos los datos de una compañía, incluida la información de clientes y la facturación de estos.

EnlaC trae enormes beneficios, una de las principales ventajas de este nuevo sistema es que permite crear clientes con foco en la persona natural o legal, en vez de estar centrados en la propiedad que consume la energía eléctrica. Es decir, lo importante es el consumidor al cual se le asocia ya sea una o varias propiedades. De esta manera, es posible conocer más al usuario, entender su comportamiento y necesidades, para de esta manera estar más

preparados para otorgarle un mejor servicio. Por lo tanto, EnlaC es fundamental para poder materializar el nuevo enfoque del Grupo Saesa, donde la gestión es centrada en el cliente, permitiéndonos alcanzar nuestra misión de mejorar la calidad de vida de las personas.

Otras funcionalidades que tiene esta plataforma son una mejor gestión de la información, mayor seguridad y facilidades en el proceso de facturación, entre otros.

El Proyecto EnlaC requirió mucho esfuerzo y dedicación por parte del equipo encargado de su implementación. Fueron meses de trabajo que dieron resultados óptimos, ya que la salida en vivo del nuevo Sistema de Gestión de Clientes se dio tal como estaba planificado y los clientes pudieron seguir siendo atendidos sin inconvenientes por los equipos de Front, Back Office y Contact Center. El éxito de esta iniciativa fue posible gracias a la labor de capacitación y coordinación del equipo EnlaC, los instructores, usuarios finales y todos quienes se prepararon para recibir las herramientas en sus distintos procesos de manera ágil y colaborativa.





Grupo Saesa reconoce la seguridad de información como una tarea estratégica y uno de los requisitos comerciales clave, asumiendo ese compromiso en el nivel gerencial de la compañía. El Grupo de Políticas de seguridad de la información de Saesa, establece a la Seguridad de Información como un factor competitivo, generando así confianza en sus clientes y proveedores, pero también como una responsabilidad crítica en el contexto social, como consecuencia de su rol de operador de infraestructuras críticas y gestor de grandes volúmenes de datos personales de clientes y de sus colaboradores.

El Gobierno de la seguridad de información en el Grupo Saesa, involucra la existencia de un Comité Seguridad de la Información, el cual sesiona trimestralmente. Dicho comité se compone de ejecutivos de distintas unidades de negocio más el Oficial de Seguridad de la Información (CISO). Dentro de las funciones del comité se encuentra la misión de discutir y emitir opiniones sobre las pautas para la planificación estratégica de la seguridad de la información, asumiendo también la responsabilidad de evaluar los riesgos de ciberseguridad de la compañía, monitoreando así escenarios de incidentes graves que pudieran comprometer la continuidad operacional del servicio eléctrico. El Comité de seguridad de la información recibe de parte del CISO trimestralmente un informe de actividades e incidentes con los indicadores que afectan a la organización.

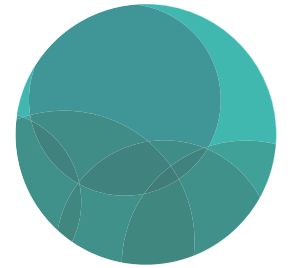
Por último, Grupo Saesa desarrolló durante 2020 el Proyecto PLuz de seguridad de la información. Su objetivo es establecer una línea base de normativa interna de seguridad de la información, que involucre la ciberseguridad y la protección de datos personales. El marco de gestión de Gobierno de Seguridad de la Información para la compañía es el estándar ISO 27001, pero también estamos adheridos a la normativa de ciberseguridad NERC CIP, que está especialmente diseñado y definido para el sector eléctrico, y cubre aspectos de ciberseguridad y de seguridad física, poniendo énfasis en la información contenida en las subestaciones y centros de control.

Nuestros avances en 2020 fueron los siguientes:

- **Elaboración y actualización de políticas, procedimientos e instructivos asociados a Seguridad de la Información y particularmente a Ciberseguridad y Protección de Datos Personales.**
- **Plan comunicacional y de concientización, interno y externo.**
- **Constitución Comité de Seguridad de la Información.**
- **En julio se implementó el Cybersecurity Operation Center (CSOC) a través de un proveedor externo certificado.**
- **Realización de ejercicios de phishing y se lanzamiento de cápsulas de aprendizaje en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales.**
- **Plan Estratégico de Ciberseguridad, (2021- 2023) basado en los siguientes pilares:**
 - **Foco en la Madurez**
 - **Foco en la concientización y capacitación de nuestros colaboradores directos y contratistas.**
 - **Foco en la resiliencia.**
 - **Foco en los ejercicios de ciberseguridad.**



* Equipo de Respuesta ante Incidencias de Seguridad Informáticas (Computer Security Incident Response Team, su sigla en inglés).



En diciembre de 2020 se establece un convenio de cooperación mutua entre el Grupo Saesa y el CSIRT* del Gobierno de Chile

para apoyar en temas como el monitoreo, concientización, búsqueda de vulnerabilidades y mitigación de brechas.





Acompañando a nuestros contratistas

En el Grupo Saesa los trabajadores contratistas son parte de nuestros equipos y por lo mismo también velamos por su cuidado y desarrollo. Asimismo, a ellos también aplican las normas internas de cumplimiento, ética y seguridad, tanto para resguardar su bienestar y salud, como para cuidar el correcto funcionamiento de la organización.

El área Control de Contratos y Contratistas (ACC) es la responsable de dirigir y gestionar la Administración del Registro Único de Contratistas y el Registro de Oferentes de Servicios (RUOS), además de fiscalizar administrativamente los contratos de prestación de servicios, para asegurar que se cumplan las políticas, normas y reglamentos en la materia.

Gestión de contratistas

Nuestra manera de trabajo comprende la asignación de una cartera de empresas contratistas a los analistas de Gestión de Contratistas -o ejecutivos ACC-, quienes se encargan de mantener una adecuada comunicación y coordinación con cada una de ellas.

Principales responsabilidades de analistas de Gestión de Contratistas:



Ser el canal de comunicación único para atender las dudas y consultas de carácter administrativo de sus empresas asignadas.



Preocuparse del cumplimiento efectivo de las obligaciones laborales y previsionales de las empresas contratistas y subcontratistas a su cargo.



Liderar el proceso de validación de los trabajadores de las empresas contratistas.



Asesorar a los contratistas en temas laborales para evitar y minimizar riesgos en este ámbito.

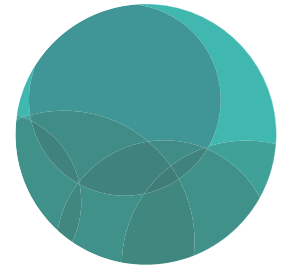


Coordinar internamente con otras áreas de la compañía la atención de consultas e inquietudes de su cartera que no son materia directa de sus funciones.

Luego de un 2019 dedicado al diagnóstico, durante el 2020 comenzó la etapa 2 del Plan Contratistas 2.0, destinada a la Planificación, la que se realiza en base a seis ejes: Gestión, Cultura, Seguridad, Procesos Internos, Tecnología y Contratos.

El área de formación también debió adaptarse a las nuevas condiciones impuestas por la pandemia: se desarrolló la primera escuela de linieros de forma remota y existió una nueva estructura y forma de trabajo en el ámbito de la formación técnica.

En tanto, se desarrolló el primer ampliado virtual con empresas contratistas, que tuvo 170 participantes en línea. La jornada tuvo como objetivo transmitir a las empresas contratistas los principales desafíos corporativos y operacionales del Grupo Saesa, su situación frente a la pandemia y frente a los cambios regulatorios vigentes, siendo además una buena instancia de conversación y aclaración de inquietudes.



170 participantes en línea tuvo el primer ampliado virtual para empresas contratistas.





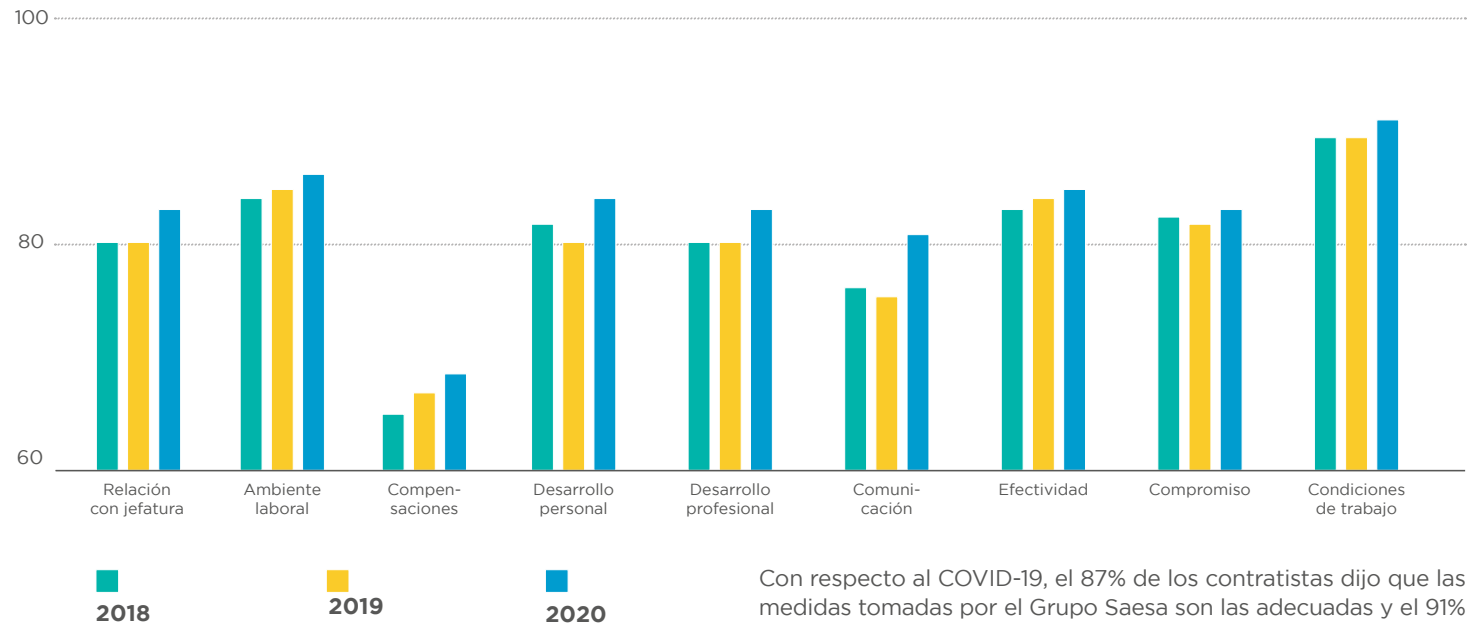
Prevención y cuidado en contexto COVID-19

El coronavirus puede contagiar a todos por igual, y por eso en Grupo Saesa tomamos la decisión de que los colaboradores contratistas participaran de todos los planes y programas desarrollados para hacer frente al nuevo escenario que se generó a partir de la pandemia. Entre otras cosas, fueron incorporados en la campaña “Tu energía es Vital”, recibieron insumos para protegerse de eventuales contagios y usaron la aplicación Saesa Salud para monitorear posibles síntomas.

En 2020 también realizamos una encuesta de clima laboral destinada a los contratistas que tuvo el objetivo de conocer cómo se sienten con respecto a la empresa, además de identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora. El sondeo mostró que el 89% de los contratistas declaró sentirse feliz en su trabajo, además de resultados al alza en todos los indicadores con respecto a los últimos años.

Resultado por dimensiones

(2020 v/s años anteriores)



Con respecto al COVID-19, el 87% de los contratistas dijo que las medidas tomadas por el Grupo Saesa son las adecuadas y el 91% reconoció que se reforzaron las medidas de seguridad y protección durante la pandemia.



Con nuestros clientes siempre

Demografía clientes · 68

Continuidad operacional frente a la
contingencia · 69

Cercanía y comunicación
constante · 73

Innovación y transformación
digital · 77

04 Capítulo





| Demografía clientes



921.560
Total de clientes

5.099
Clientes en
zonas aisladas

1.100
Autolecturas mensuales
(promedio)

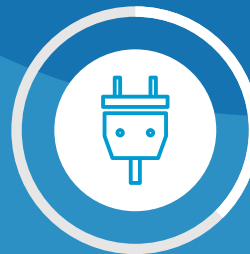
74,9%
de los clientes recibieron
un tiempo estimado de
reposición en caso de falla.

15.700
Medidores inteligentes
instalados.

35.475.217
Impresiones en Twitter.

107.375
Clientes suscritos a boleta
electrónica.

24%
Aumento de clientes
electrodependientes.



**Los clientes son nuestro motor y
el centro de nuestra cultura**



Continuidad operacional frente a la contingencia

Nuestro trabajo se fundamenta en un profundo compromiso hacia nuestros clientes, plasmado en la Misión de Grupo Saesa, que es desarrollar a 2022 una cultura verdaderamente centrada en ellos. Dentro de este contexto, a inicios de 2020 nos planteamos que la prioridad de todas nuestras acciones e iniciativas para el año iba a ser el usuario, y con esa fuerte convicción fue que tomamos las medidas necesarias para enfrentar el gran desafío que significó la crisis sanitaria del COVID-19.

Sabemos que el suministro eléctrico es un servicio básico imprescindible para la gente y es por eso que, declarada la pandemia, nos abocamos a cumplir la promesa de seguir ofreciendo un suministro confiable y de calidad tanto para las familias que empezaron a ver cómo las actividades laborales y de aprendizaje se trasladaban a los hogares, como para los sectores claves y críticos de nuestro país, tales como la atención de salud, la cadena de abastecimiento de alimentos, actividades industriales y de comunicaciones.

Tras el inicio de la crisis sanitaria, se determinó priorizar el teletrabajo, lo que significó dejar de realizar labores en terreno por algunas semanas hasta tener protocolos que garantizaran la salud de nuestros colaboradores. A fines de abril de 2020 pudimos empezar a retomar nuestras labores operacionales, como las obras de mantención y mejoramiento de la red y los procesos comerciales a partir de las lecturas de medidores y reparto de boletas. Asimismo, reabrimos las principales oficinas para atender en forma presencial a aquellos clientes que por diversos motivos no tienen acceso a medios digitales.

Fue un desafío que requirió de un gran esfuerzo y la energía de todos en Grupo Saesa, pero demostramos estar a la altura de nuestra misión, conscientes del papel que cumple nuestra labor en mejorar la calidad de vida de las personas y aportar en consecuencia al desarrollo sostenible del país.

Indicadores de servicios

A pesar de todas las dificultades impuestas por el COVID-19, durante el año 2020 nuestro servicio presentó una notable mejoría en sus índices de calidad, con una marcada disminución de los cortes de suministro de energía y su duración. Esto es fruto del plan de inversiones implementado durante los últimos años, focalizado en instalaciones y tecnología y destinado a la modernización de las redes de distribución.

En 2020 tuvimos que adaptar nuestro trabajo en terreno para asegurar la salud de nuestros trabajadores frente a eventuales contagios, entregando mascarillas y otras medidas de protección para todos. Sin embargo, la pandemia no detuvo las distintas inversiones y construcción de obras, que se han complementado con planes específicos y focalizados de mantenimiento preventivo y roce, nuevas centrales de respaldo y automatización de la red de distribución. Todo esto, sumado al foco de eficiencia operacional, nos permitió cerrar el año con una tendencia a la baja en los indicadores globales de calidad de servicio.

El cumplimiento al cierre del año 2020 fue de un 89% de las comunas en estándar SAIDI-SAIFI (115 en cumplimiento de un total de 129) lo que corresponde al 95% de los clientes. Este resultado marca un hito en Grupo Saesa, ya que a fines de 2019 teníamos 75 comunas en cumplimiento y sólo 21 en 2018.



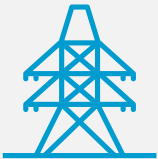
En 2020 cumplimos con el estándar exigido por la autoridad reguladora
en 115 de las 129 comunas en las que operamos.

La calidad de servicio es medida por la autoridad según el promedio de horas en las que un cliente permanece sin suministro durante un año, por responsabilidad de la distribuidora correspondiente. Para el caso de Frontel, este ítem disminuyó de 51 a 16 horas entre 2017 y 2020, mientras que en el caso de Saesa la disminución fue de 19 a 10 horas en el mismo periodo.

Las inversiones y las tecnologías implementadas le han permitido a Grupo Saesa responder más rápido en cortes de luz y manejar las instalaciones a distancia, disponiendo así de un sistema más flexible. A fines de 2020 la red superaba los 60.000 kilómetros, con más de 5.700 equipos de maniobra automática, equivalente al 54% del total, el que se espera completar hacia mediados del año 2022.



Además, en abril de 2020 se creó el indicador de flexibilidad operacional de la red de distribución, el cual da cuenta de la holgura del sistema, evaluando la cantidad de clientes recuperados antes de 30 minutos en fallas que afectan a más de 1.000 clientes. A agosto de 2019 lográbamos recuperar al 55% de clientes afectados en menos de media hora y en 2020 alcanzamos la recuperación del 83% de clientes afectados en ese tiempo.



83%

De los clientes afectados por un corte recuperan el suministro en menos de media hora

En 2020 también seguimos desarrollando el proyecto de Gestión de Información de Fallas (GIF), que busca mantener informado al cliente sobre el tiempo estimado de recuperación de su servicio eléctrico ante una falla de suministro masiva. Alcanzamos una cobertura del 74,9% de clientes con información disponible en los canales de atención presenciales y digitales sobre la recuperación del suministro.

Con respecto a las pérdidas de transmisión, estas registraron un leve aumento en 2020 con respecto al año anterior. Las pérdidas de transmisión zonal son calculadas por el Coordinador Eléctrico Nacional, que realiza un balance entre las barras de transmisión nacional (nudos troncales) y las barras de subestación primaria que involucra los retiros de clientes libres y regulados. Se denomina transmisión zonal porque tiene como función abastecer a clientes regulados, sin perjuicio de que esas líneas y subestaciones eléctricas puedan ser utilizadas por clientes libres y medios de generación.

Índice de Pérdidas

EMPRESA/FECHA	DIC-19	DIC-20	DIFERENCIA
Saesa	7,39%	7,73%	0,34%
Luz Osorno	10,50%	6,77%	-3,73%
Saesa + Luz Osorno	7,60%	7,67%	0,07%
Frontel	13,90%	14,68%	0,77%
Edelaysen	9,16%	9,59%	0,43%
Grupo	9,48%	9,82%	0,34%

Pérdidas (GWh)

GRUPO	DIC-19	DIC-20	DIFERENCIA (GWH)
	389,6	414,5	24,8

Gestión de clientes electrodependientes

Un caso especial es el de los clientes electrodependientes. Al igual que todas las empresas distribuidoras del país, Grupo Saesa suscribió en 2018 con el Ministerio de Energía un “Acuerdo de Colaboración e Innovación para Grupos Vulnerables”, que implica llevar un catastro actualizado de la base de servicios declarados y validados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) como electrodependientes. Estos clientes son categorizados como segmento crítico para brindarles atención de forma prioritaria y asignarles ciertos beneficios.

El proceso de gestión de la base de electrodependientes recibe soporte de las áreas técnicas, comerciales y de Servicio al Cliente, con el objetivo de atender de forma prioritaria las solicitudes de estos clientes, sobre todo cuando son afectados por fallas o interrupciones de servicio. En ese caso se les asigna un equipo generador de respaldo, que es instalado en el domicilio del cliente con todas las medidas de seguridad a la brevedad posible, sea de día o de noche.



Electrodependiente es una condición de ciertas personas que, por problemas de salud, deben permanecer conectados gran parte o prácticamente todo el día, a equipos médicos que funcionan con electricidad.

Su salud y condición de vida depende en gran parte del correcto funcionamiento de sus equipos médicos.

Ante la afectación del suministro por un corte programado, la Gestora de Clientes Críticos toma contacto con la persona registrada como tutor del electrodependiente, para informar de la situación y velar por que se tomen los debidos resguardos. En su facturación mensual también se aplica un descuento, equivalente al consumo de su equipamiento médico, y los servicios categorizados como electrodependientes no están afectos a la suspensión del suministro por cuentas impagas.

En 2020 la cantidad de clientes electrodependientes de Grupo Saesa creció en 24%, y se realizaron 1.744 horas de capacitación a diferentes sectores de la compañía relacionados con la gestión de este grupo.

TOTAL CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES 2019	TOTAL CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES 2020	VARIACIÓN (%) 2019-2020
566	729	24%



Medidas para asegurar la continuidad de servicios

Para asegurar la continuidad de nuestro servicio a los clientes en el contexto de la crisis sanitaria, en Grupo Saesa debimos organizar una nueva forma de trabajar que protegiera el funcionamiento de los Centros de Control de Distribución y de las Brigadas de Operaciones, claves para la continuidad operacional del sistema de distribución.

Esto se plasmó en la implementación de protocolos de seguridad y en el desarrollo de una nueva manera de coordinación para nuestros trabajadores, que nos permitieron tener plena tranquilidad de que estábamos velando por la salud de las personas.

Desde el inicio de la pandemia, en Grupo Saesa se tomaron los resguardos recomendados por la autoridad sanitaria, aprendiendo a desempeñar funciones no críticas mediante el trabajo a distancia. Del mismo modo, para aquellas funciones críticas que requerían ser desarrolladas de manera presencial por parte de los Centros de Control de Distribución (CCD) y de las Brigadas de Operaciones, se definieron grupos de trabajo totalmente separados en su quehacer, para disminuir las posibilidades de contagio.

Tanto el CCD Norte, en Temuco, como el CCD Sur, en Osorno, fueron aislados en cuatro grupos cada uno, para lo que se habilitaron espacios de trabajo separados, con el fin de asegurar que ante cualquier contagio solo el 25% de alguno de los Centros de Control de Distribución se podría ver afectado, lo que permitiría la continuidad operacional del 75% restante. Incluso estos grupos funcionaron en algunas oportunidades de forma remota (con el jefe de turno en un espacio diferente al de los despachadores) para minimizar la interacción presencial, lo cual ha significado derribar ciertos paradigmas en la operación.

De igual forma, todo lo asociado a la programación de intervenciones se comenzó a realizar de forma remota, asegurando con esto el cuidado de nuestro equipo de programación y a la vez dejando disponible un grupo de contingencia en caso de tener contagios en los centros de control.

Medidas de apoyo a clientes

Conscientes de la difícil situación que ha generado la pandemia en las familias de Chile, iniciamos acciones en beneficio de nuestros clientes. Fuimos pioneros en reconocer las dificultades asociadas al pago del suministro en virtud de un adverso escenario, por lo que proactivamente y en forma voluntaria eliminamos los cortes de suministro por no pago, lo cual con posterioridad fue norma establecida por la denominada Ley de Servicios Básicos.



SEGMENTACIÓN RESIDENCIAL DE CLIENTES:

Diseñamos una estrategia para clientes **residenciales** a partir de variables cuantitativas y cualitativas, determinando sus necesidades y características de consumo y elaborando así propuestas de valor diferenciadas dirigidas a grupos específicos, y de esta manera, mejorando la experiencia de los clientes.



AJUSTES EN LÍMITE DE INVIERNO:

Como una manera de aliviar la carga financiera extra debido al alza de consumo propia de las circunstancias, **como Grupo Saesa decidimos suspender el recargo por el límite de invierno** a todos los clientes que se registraron válidamente como vulnerables en el año 2020, y en forma transversal se consideró el no cobro en el mes de junio.



HABILITACIÓN DE PLATAFORMAS COMERCIALES PARA LA SUSCRIPCIÓN MASIVA DE CONVENIOS DE PAGO:

Automatizamos las interacciones para generar convenios de pago y así dar las facilidades a todos los clientes, no solo a los vulnerables.

La mayoría de los convenios ofrecen condiciones de cuotas sin reajustes ni intereses, y las nuevas plataformas comerciales para la suscripción masiva de estos convenios tienen la capacidad de tramitar hasta 100 veces la cantidad de convenios que se suscribían previo a la pandemia.



BENEFICIOS Y PROGRAMAS PARA CLIENTES VULNERABLES, RESIDENCIALES Y PYMES:

Hicimos un llamado a nuestros clientes **residenciales para que las familias más vulnerables se inscribieran en un registro** con el objetivo de obtener distintos beneficios. Los antecedentes que se solicitaban eran mínimos, y se aprobó el 99% de las solicitudes, equivalente a más de 49.000 clientes.

Se generaron además plataformas para pymes, con el fin de recibir solicitudes que nos permitieran contactarlos y así acoger sus necesidades, entregando soluciones específicas. Cerca de 580 pymes solicitaron este beneficio.



Dentro de todas las medidas que se tomaron, hubo una en particular que resultó ser un tanto resistida por la comunidad. Se trata de la facturación provisoria, implementada ante el riesgo de contagio para nuestros colaboradores de realizar actividades en terreno los primeros meses de la pandemia, lo que incluía tanto lectura de medidores como el reparto de boletas.

La facturación provisoria se encuentra regulada por el inciso segundo del artículo 129 del Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, que señala: “Si por cualquier causa no imputable al concesionario no pudiere efectuarse la lectura correspondiente, el concesionario dejará una constancia de esta situación en un lugar visible del inmueble y podrá facturar provisoriamente, hasta por dos períodos consecutivos, una cantidad equivalente al promedio facturado en los seis meses anteriores...”.

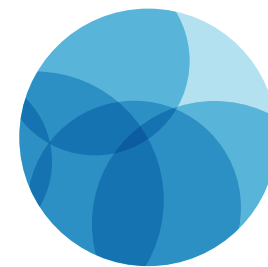
En este caso, los meses anteriores coincidían con la temporada de verano, en que generalmente el consumo de electricidad disminuye, por lo que la facturación provisoria fue relativamente baja. Sin embargo, al no corresponder al consumo efectivo, se produjeron diferencias tanto con clientes que debieron pagar montos promedio incluso cuando no estaban consumiendo, como en el caso del comercio, oficinas, colegios, etc., así como con clientes residenciales, que vieron sus cuentas incrementadas una vez que se retomó la lectura y se debió reliquidar la diferencia del consumo, el que en muchos casos fue superior al habitual, debido al confinamiento.

Esto trajo como consecuencia un costo importante en cuanto a la satisfacción de nuestros clientes y a las acciones que debimos tomar para responder tanto a sus consultas como a los reclamos que algunos de ellos hicieron a las autoridades.

Auto lectura de medidores

Hoy la lectura y el reparto han sido declarados estratégicos y prioritarios. Para optimizar este proceso, en 2020 comenzamos con la iniciativa de auto lectura de medidores. Esta consiste en la creación de una aplicación web que habilita a los clientes residenciales para que ingresen sus propias lecturas periódicamente. Los clientes deben inscribirse en esta plataforma, la que le envía un recordatorio mensual (vía SMS) que, según cronograma de lectura, posibilita al cliente el ingreso del registro leído en su medidor.

De esta manera se mitiga el riesgo de no poder salir a tomar lecturas por fuerza mayor o por seguridad de nuestro personal, como ocurrió con el inicio de la pandemia y también con el estallido social de 2019.



**Durante 2020 se recibieron
en promedio 1.100 auto
lecturas mensuales**

y se han enrolado a 4.500 clientes
en el sistema.

Cercanía y comunicación constante

Uno de los pilares en los que se basa la relación con nuestros clientes es la comunicación, y por ello parte importante de nuestros esfuerzos en 2020 se centraron en buscar la manera de mantenerlos informados, además de escucharlos y encontrar soluciones a sus posibles dificultades.

A pesar de los desafíos que presentó el año debido a la crisis sanitaria causada por el COVID-19, en 2020 pudimos avanzar en iniciativas como el Proyecto Inspira, que busca consolidar una nueva estrategia de clientes basada en la Experiencia y Satisfacción. Este proyecto está enfocado en los segmentos residenciales y apunta a construir una propuesta de valor realmente competitiva, centrada absolutamente en los clientes y sus necesidades, a través de la experiencia física y digital.

También fuimos capaces de continuar con iniciativas relacionadas a la seguridad de nuestros clientes, como el Programa Mira para Arriba, en el cual mediante capacitaciones gratuitas se concientiza a los clientes sobre el riesgo que significa realizar trabajos o actividades cerca de nuestras instalaciones energizadas.

PROGRAMA MIRA PARA ARRIBA	
Capacitaciones realizadas	40
Total de beneficiados	1.304
Total de horas de capacitación	40
Instituciones y segmentos capacitados	Educación, Construcción, Agrícola, Forestal y proveedores de materiales de construcción (Ferretería).





Red de oficinas, soporte y comunicación

Sabemos que la comunicación debe ser fluida, de calidad y de fácil acceso, por lo que en 2020 trabajamos para brindar muchas más facilidades a nuestros clientes, ya sea en forma presencial como a través de internet.

Si bien el COVID-19 hizo que en todo el quehacer nacional se privilegiara la comunicación online, en Grupo Saesa entendemos que no todas las personas tienen acceso a Internet, por lo que fuimos reabriendo nuestras 89 oficinas de atención al cliente apenas pudimos garantizar la seguridad tanto de nuestros trabajadores como de nuestros clientes.

En cuanto a las vías de atención online, abrimos nuevos canales con el fin de otorgar a nuestros clientes diferentes opciones para mantenerlos informados:

WhatsApp: habilitamos un canal de WhatsApp para atenciones de clientes, mejorando considerablemente la experiencia y a través de una herramienta simple y fácil de usar.

Boleta Digital: la suscripción a boleta digital nos ha permitido superar los 107 mil clientes al cierre de 2020, logrando acercarnos a ellos de forma más ágil, económica y sustentable.

Redes Sociales: potenciamos nuestros canales de redes sociales como Facebook y Twitter en nuestras tres distribuidoras (Saesa, Frontel y Edelayen), con mejoras en el nivel de servicios, campañas y respuestas a través de tickets de atención técnica. El uso de las redes sociales nos ha permitido también realizar campañas de marketing y comunicaciones en conjunto con un nuevo sistema de seguimiento y monitoreo.

Otros canales de atención: se habilitaron canales de atención específicos para facilitar la atención a clientes vulnerables y pymes, como número 800 y Call Back de atención en Contact Center, los que administran flujos de atención de llamadas para cerca de 6.000 clientes, conteniendo un 75% el ingreso de reclamos. Hicimos también gestión oportuna de la atención vía correo electrónico, pasando de 1.600 correos pendientes diarios en promedio durante junio, a 10 correos pendientes en diciembre.



La adhesión a Redes Sociales

alcanzó a cerca de 71 mil clientes
en **Twitter** y 15 mil clientes de
Facebook.





Medidas de comunicación COVID-19

En un año bastante particular marcado por la pandemia, las comunicaciones fue uno de los focos de cara al público externo.

Nos planteamos como objetivos hacer un levantamiento y acercarnos a los clientes que tuvieran algún tipo de dificultad, tanto en el servicio que recibían como en sus posibilidades de pago y apuntamos a mejorar la calidad de nuestra comunicación sobre ciertas medidas que no fueron tan bien recibidas por los clientes, como la facturación provisoria.

En este contexto, algunas de nuestras acciones fueron:



Trazabilidad de Clientes: se informaron las diversas interacciones de clientes que registran más de un contacto con la compañía, con el objeto de identificar las etapas clave que deben ser registradas en la solución. Esto también para contar con información clara y precisa al momento de que el usuario la solicite, a partir de un registro de información desde el sistema comercial con una visión 360° del consumidor.



Modelo de Atención: se levantó la relación de clientes con los diferentes canales de contacto y fueron categorizados por distintos tipos.

Flexibilización de procesos críticos: se flexibilizaron alrededor de 20 procesos en la atención, usando herramientas digitales, como convenios de pago a través de la web y contact center. También redujimos la documentación para gestionar distintos tramites, una medida que benefició sobre todo a los clientes vulnerables y a pymes. Además, ajustamos la recaudación, en el cual se liberaron autorizaciones y permisos para emisión de notas de crédito. Por último, adaptamos los horarios de atención en algunas oficinas.

Con respecto a la facturación provisoria, hicimos esfuerzos para explicarle a los clientes en qué consistía esta y habilitamos un canal de contacto exclusivo, con atención personalizada, para resolver inquietudes sobre facturación y analizar la situación particular de cada cliente. Detallamos asimismo en qué consistía cada cobro y cómo se conformaba su cuenta mensual.



Satisfacción y calidad de servicio

Desde el año 2018 hemos llevado a cabo un estructurado e importante Plan de Implementación relacionado con avances en el cumplimiento de las nuevas exigencias de Calidad de Servicio para los clientes, las cuales están asociadas a mejoras en los atributos comerciales y de suministro, siendo trabajadas de manera estratégica y coordinada.

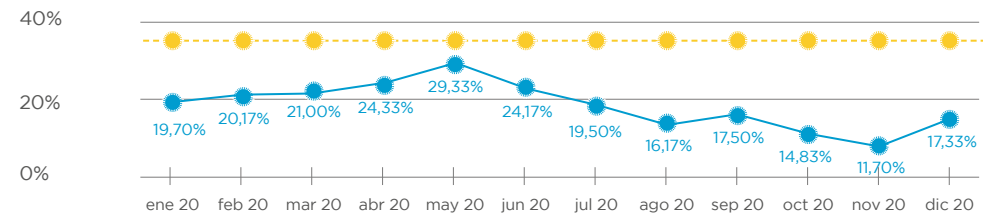
Las inversiones realizadas, los planes de trabajo ejecutados y el compromiso de nuestros equipos han dado frutos, como lo demuestran los resultados obtenidos en los índices de calidad de servicio que hemos mencionado previamente. Sin embargo, somos conscientes de que en 2020 la percepción de nuestros clientes acerca de la gestión de la empresa no siempre fue la que esperamos.

La facturación provisoria no fue comprendida por todos los usuarios, muchos de los cuales tuvieron la percepción de estar siendo objeto de un alza de tarifas y de cobros injustificados. Esta situación afectó los indicadores de Satisfacción y Experiencia, los que presentaron una baja significativa durante el segundo semestre de 2020.

En efecto, el indicador de Satisfacción cerró el año con 17,33%, frente a una meta de 34%, medido como promedio móvil de los últimos 6 meses. En cuanto al indicador de Experiencia, el valor móvil de 6 meses cerró con un 46,7%, en contraste con la meta de 52%.

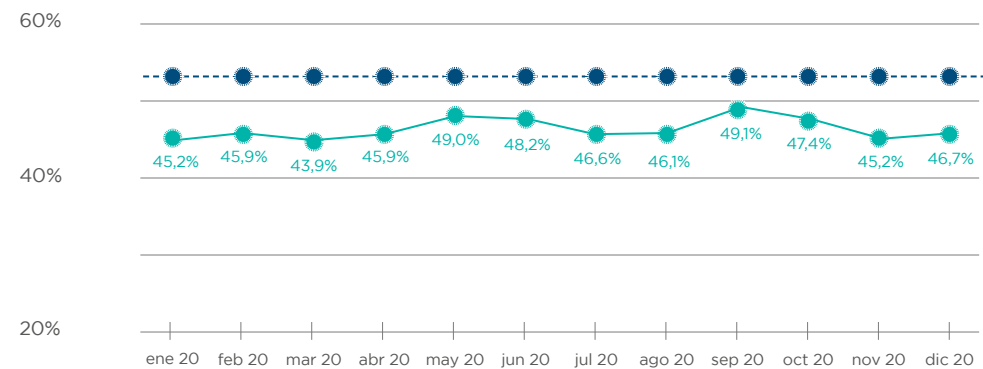
Indicador de satisfacción

- Sat Prom móvil
- Meta



Indicador de experiencia

- PXI prom móvil
- Meta



Innovación y transformación digital

En Grupo Saesa sabemos que para poder cumplir con nuestros objetivos estratégicos debemos desarrollarnos en tecnología, innovación y transformación digital, incorporando estos pilares en nuestra gestión diaria.

A pesar de que nuestro foco principal estuvo puesto en la contingencia dada por el COVID-19, en 2020 pudimos avanzar en el desarrollo e implementación de proyectos relevantes para el futuro de nuestra compañía. El programa de Transformación Digital inició su etapa “Fundacional”, en la cual se busca implementar los primeros artefactos, procedimientos y definiciones asociadas al gobierno de Datos. Esto, bajo el entendimiento de que los datos son la base fundamental para preparar a la organización frente a los desafíos que el mercado eléctrico nacional presenta y que nuestros clientes requieren.

El objetivo final del programa es transformar a Grupo Saesa en una empresa data-driven, es decir que toma decisiones basadas en datos y en la interpretación analítica de estos, para así mejorar la relación con nuestros clientes y consumidores, pudiendo así ofrecerles servicios y atenciones de calidad en todo ámbito.

Para ello se estableció la estrategia a seguir, la cual desagregamos en cuatro pilares:

- **Implementación de la Oficina de Gobierno de Datos.**
- **Definición de la Arquitectura Tecnológica.**
- **Definición de la Estrategia de Gestión del Cambio y Comunicacional.**
- **Implementación de un caso de valor para la compañía en un modo prototipo.**

Cada uno de estos pilares tiene actividades asociadas, las que al ser completadas darán paso a la etapa de “Escalamiento”, en la que se implementarán las primeras plataformas, metodologías y protocolos que permitirán acelerar nuestros procesos y que estos utilicen información de calidad y oportuna.

En la etapa Fundacional gestionamos la instalación de una plataforma que incorporará analítica avanzada a sus procesos, principalmente en la operación técnica de la compañía, aunque luego se expandirá a aspectos comerciales y de relación con los clientes. Esta plataforma, llamada Alice, estará operativa en abril de 2021, y marcará un hito en nuestro proceso de transformación, al incorporar analítica prescriptiva y predictiva. Esto implica que tendremos que reforzar nuestras habilidades e incorporar nuevas competencias y conocimientos.

Para preparar nuestra Transformación Digital hicimos un proceso de benchmark de distintos ámbitos a nivel mundial. Vimos la experiencia de Europa y Estados Unidos, conocimos lo que existe en el mercado de proveedores y asesores, así como los procesos de otras industrias, tales como el retail, la banca y telecomunicaciones, buscando las mejores prácticas para definir la estrategia de Grupo Saesa.

La tecnología también nos ha ayudado a optimizar nuestros sistemas de atención al cliente. La plataforma TERESA, de automatización de simulación y atención en caso de fallas de suministro, genera una serie de llamadas telefónicas que al ser contestadas por los usuarios recogen información que posibilita priorizar los recursos y reducir los tiempos de información. Luego, cuando se cierra un caso, se genera una llamada a los clientes para consultarles si siguen sin energía, con lo que se evita que las brigadas recorran largas distancias para verificar si los clientes ya recuperaron el suministro.

Por otra parte, también concretamos la instalación de la Plataforma de Procesos Regulatorios (que por el momento responde a procesos periódicos comerciales de la autoridad), la cual nos permite unificar y consolidar la información de las distintas áreas de la compañía para responder a los requerimientos regulatorios de la autoridad. De este modo, se está remitiendo la información asociada a la caracterización de nuestros clientes, su facturación y sus presentaciones entre otros.

Durante 2020 también seguimos avanzando con la implementación de la boleta electrónica, que cerró el año con 107.375 clientes inscritos.

BOLETA ELECTRÓNICA		
	2019	2020
Cientes inscritos	80.481	107.375
Documentos electrónicos emitidos	417.760	741.867





Medición inteligente

Con respecto a los medidores inteligentes, estos demostraron su utilidad durante la pandemia, específicamente cuando se debió suspender la lectura presencial. Tal situación no afectó a los servicios con esta tecnología, ya que los datos de sus lecturas reales son enviados de manera remota y con ello se logra realizar el proceso de facturación mensual real, sin errores y sin tener que recurrir a promedios.

Paralelamente iniciamos el proceso de implementación del Sistema de Gestión y Calidad que exige a las empresas distribuidoras instalar medición inteligente en los transformadores de distribución, con plazo de cumplimiento del 100% para el año 2025. Para lograr esta meta, en 2020 iniciamos la búsqueda de la solución tecnológica que permita la comunicación con equipos instalados en zonas rurales y de difícil acceso. Nuestra actual solución es la radiofrecuencia, y al cierre del año teníamos 52 antenas instaladas, dando cobertura de medidores inteligentes a 27 localidades.

Según lo definido por las autoridades, el recambio a medidores inteligentes es obligatorio para las distribuidoras, pero voluntario para los clientes. Por eso, y como una manera de avanzar en el desarrollo tecnológico, en Grupo Saesa definimos que la implementación y recambio sería sin costo para los usuarios.

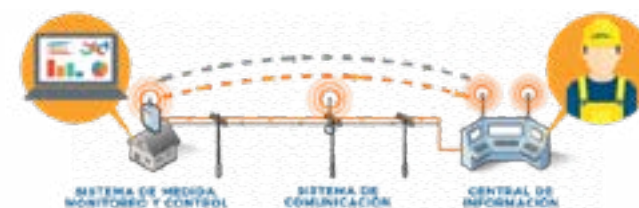
Además, habilitamos una oficina virtual donde cada cliente con medidor inteligente puede revisar su consumo por mes, semana, día y hasta hora. De esta forma puede conocer y administrar mejor su consumo de energía.



Para fines de 2020 había 15.700 medidores inteligentes instalados

de los cuales 12.427 ya estaban incorporados al proceso de facturación automática. En tanto, en los transformadores de distribución ya existen 1.300 medidores inteligentes instalados, lo que aporta información a la calidad de servicio del sistema.

¿Cómo funciona la medición inteligente?





Soluciones innovadoras y sostenibles

Nuevas soluciones y nuevos
negocios · 80

Integración de las energías
renovables en la combinación
energética · 82

Eficiencia energética y uso de
energías renovables · 83

Energía asequible para las
comunidades aisladas · 84

05 Capítulo





Nuevas soluciones y nuevos negocios

En Grupo Saesa la sustentabilidad guía cada una de nuestras actividades. Tenemos la certeza de que nuestro desarrollo y futuro como empresa debe ir de la mano del cuidado por el medio ambiente y por eso estamos comprometidos en buscar fuentes de energías renovables, así como en impulsar acuerdos y nuevas tecnologías que nos permitan ser más amigables con el planeta.

Dentro de estas últimas podemos contar el uso de aceite vegetal en vez de mineral para transformadores de distribución, cuya evaluación técnico-económica se realizó en el último trimestre de 2019 y se implementó en el proceso licitatorio de 2020. La Gerencia Corporativa de Operaciones, en conjunto con la Gerencia de Administración y Finanzas, definieron también para este proceso licitatorio de 3 años la incorporación y adjudicación de equipos con aceite vegetal.

La meta de este proceso es incorporar un 25% del parque total de transformadores para el año 2021, con un incremento escalonado que lleve a que al finalizar el periodo de vigencia de contratos se haya logrado incorporar un 40% del parque total de transformadores.

Esta tecnología permitirá obtener una sobre potencia de un 25% para equipos de igual potencia con aceite mineral, manteniendo la vida útil del equipo y rentabilizando su uso en zonas de mayor demanda estacional (por ejemplo, balnearios) y proyectos de electrificación rural. Esta tecnología genera muchos beneficios desde el punto de vista del medio ambiente dada su rápida degradación, no toxicidad, mayor viscosidad y fácil manejo, entre otros factores.



25%

Del parque total de transformadores de distribución con aceite vegetal es la meta para alcanzar en una primera etapa.



Otro proyecto en este ámbito es el soterramiento rural de media tensión, liderado por la Gerencia de Proyectos, mediante el cual se busca minimizar el impacto de las redes de este tipo en el medio ambiente y en las comunidades y así avanzar en mejorar la vida de las personas, además de dar cumplimiento a lo exigido por la norma técnica.

Esta última nos ha permitido mejorar muchísimo los estándares de la calidad de servicio de nuestros clientes, pero nuestro gran desafío es avanzar hacia estándares internacionales. Por ejemplo, tenemos como referencia lo que establece la política energética, que nos dice que el SAIDI al año 2035 será de 4 horas y para el 2050 de solo 1 hora. Para poder cumplir con esta meta necesitamos cambiar los estándares de construcción de las redes de distribución y en ese sentido el soterramiento de las redes rurales será nuestra principal herramienta en los planes de inversión en los próximos años.

Para este proyecto hemos elaborado un plan que contempla cinco etapas que son claves para lograr este desafío:

Proyectos piloto

Gestión stakeholders

Estándares normativos

Análisis de costos

Desarrollo proveedores

Durante 2020 iniciamos la primera fase, que tiene la meta de ejecutar 11 pilotos, con un total de 50 km aproximadamente. El primero de estos ya está en ejecución en la comuna de Cunco, y consistió en soterrar 1.100 metros de cable a una profundidad de 1,2 metros, tapándolo con una capa de arena y con las correspondientes cintas protectoras.

PILOTO CUNCO
Proyecto: Norma Técnica de DX
Ubicación: Comuna de Cunco
Presupuesto: MM\$90
Conductor: Monopolar de 240 mm2/25KV
Tramo: 1.100 metros
Puesta en servicio: diciembre 2020

En cuanto a los acuerdos y nuevos negocios, el 1 de agosto de 2020 fue suscrito un contrato de suministro de electricidad con la empresa generadora Likana por un máximo de 600.000 MWh/año, cuya energía proviene de fuentes de energía renovable fotovoltaica y de concentración solar de su planta Cerro Dominador, la que suministrará de energía renovable a la cartera de clientes libres del Grupo Saesa.

Adicionalmente, nuestra compañía ha ido renovando sus contratos de suministro de electricidad con ENEL Generación con ERNC (Energía Renovable No Convencional) que se encuentra certificada mediante el certificado internacional I-REC. En 2020 el Grupo Saesa renovó más de 140.000 MWh/año a clientes libres con dicha certificación.





Integración de las energías renovables en la combinación energética

Durante el año 2020, la gestión de soluciones energéticas y de generación de energías limpias estuvo enfocada en el desarrollo de proyectos que apuntarán a la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero mediante el uso eficiente de fuentes de energías renovables, cuyo potencial en Chile es muy amplio.



Proyecto fotovoltaico El Blanco: proyecto de generación con energía renovable fotovoltaica de 3 MW ubicado en la Región de Aysén. Es el más austral del mundo con este tipo de tecnología, cuya construcción fue adjudicada vía EPC (Engineering, procurement, and construction) a la empresa Solcor. El inicio de la operación está planificado para el cuarto trimestre 2021. La generación esperada es de 5 GWh/año equivalente a la energía anual consumida para calefacción por 2.500 hogares. Permitirá apoyar el plan de descontaminación de Coyhaique reemplazando la calefacción con leña por equipos eléctricos en base a bombas de calor altamente eficientes.

Energía fotovoltaica

3 MW
Capacidad

5 GWh/año
Generación esperada

Ampliación Proyecto Eólico Alto Baguales: proyecto de generación con energía renovable eólica de hasta 15 MW ubicado en la Región de Aysén. Su inicio de operación está planificado para el año 2023. La generación esperada es de 46 GWh/año equivalente a la energía anual consumida para calefacción por 23.000 hogares. Permitirá apoyar el plan de descontaminación de Coyhaique, reemplazando la calefacción con leña por equipos eléctricos en base a bombas de calor altamente eficientes. Se prepararon estudios de ingeniería básica y otros para presentar la DIA correspondiente a la autoridad.

Energía eólica

15 MW
Capacidad

46 GWh/año
Generación esperada

Proyecto Fovoltaiico Armazones y Paranal: proyecto de generación con energía renovable fotovoltaica de 9 MW en la región de Antofagasta. Este proyecto producirá hasta 26 GWh/año para abastecer con energía limpia los consumos del complejo astronómico Paranal de la European Southern Observatories donde se encuentran los telescopios en cerro Paranal y el futuro Extra Large Telescope en cerro Armazones. Se desarrolló la ingeniería básica y se licitó su construcción bajo la modalidad de EPC. Se ha planificado su puesta en servicio para el primer trimestre del 2022.

Energía fotovoltaica

9 MW
Capacidad

26 GWh/año
Generación esperada

Rehabilitación de minicentral hidroeléctrica de pasada Los Maquis: el proyecto consiste en rehabilitar una antigua central hidroeléctrica de pasada de 380 kW de capacidad, que operó en la década de los 80, en la localidad de Puerto Guadal, cuyas instalaciones se encontraban en desuso y semi desmanteladas, reutilizando parte de las instalaciones antiguas y habilitando nuevas instalaciones en áreas previamente intervenidas. La nueva central contará con 2 unidades de 500 kW, que permitirán abastecer hasta el 50% de la demanda máxima anual del Sistema Eléctrico del General Carrera, generando hasta 6 GWh/año, lo que permitirá reemplazar una parte importante de la generación que hasta la fecha se produce en base a combustibles fósiles.

Energía hidroeléctrica

2 unidades de
500 MW
Capacidad

6 GWh/año
Generación esperada



| Eficiencia energética y uso de energías renovables

Aunque sabemos que la incorporación de energías renovables es central para lograr procesos más limpios y sustentables, en Grupo Saesa hemos querido diversificar nuestros esfuerzos para disminuir nuestra huella de carbono.

Como resultado, durante el año 2020 se inició en Palena la construcción de obras civiles y eléctricas para la instalación de baterías basadas en el uso de la tecnología de flujo de hierro de 300 kW y 1.200 kWh de capacidad. Estas se cargarán con excedentes de energía de la central hidroeléctrica Río Azul y desplazarán a la generación diésel.

En tanto, en Coyhaique se continuó desarrollando un proyecto para reducir la contaminación provocada por la calefacción a leña. Este factor hace que la ciudad exceda en cuatro veces la norma permitida, según el Ranking IQAir AirVisual de 2019, que mide la calidad del aire. El plan piloto, iniciado en 2018 y en el que participan Edelayen, autoridades locales y nacionales, proveedores y clientes de Coyhaique, consiste en el uso de tecnología Split

Inverter en diferentes tipos de viviendas, la que según los datos obtenidos hasta el momento logra resultados térmicos similares a la leña, a lo que se le suman los beneficios de liberación de espacio interior y exterior, despreocupación por la carga de esta, reducción de contaminación intradomiciliaria y mayor seguridad, entre otros.

Ante esto, Grupo Saesa creó una tarifa especial de electricidad para calefacción que permitirá a los clientes equilibrar los costos de electricidad a los costos de calefacción con leña. Por su parte, el gobierno, tomando la experiencia del Grupo Saesa, elaboró políticas públicas que permitieron extender tarifas especiales de calefacción a otras ciudades.

A fines de diciembre, el total de clientes reconvertidos a calefacción eléctrica en base a bombas de calor es de 265 (más de 484.000 kWh/año), de los cuales 201 se conectaron el 2020.

Es importante destacar que en el año se implementó en Coyhaique la tecnología en 102 viviendas sociales en la comunidad “Las Chacras”.



201

Nuevos clientes

se sumaron en 2020 al plan de reconversión a calefacción eléctrica en Coyhaique.



Construcción de obras civiles y eléctricas para la instalación de baterías en Palena.

Energía asequible para las comunidades aisladas

Mejorar la calidad de vida de las familias en sectores apartados forma parte de nuestro objetivo de brindar energía confiable y segura, contribuyendo al desarrollo sustentable del país. En este sentido, en Grupo Saesa apoyamos la iniciativa del Estado de entregar suministro de energía a todas las familias de zonas rurales y aisladas, facilitando nuestra experiencia en la ejecución, operación y mantención de estos sistemas.

Actualmente el Grupo Saesa tiene 18 sistemas aislados, de los cuales 12 están en el archipiélago de Chiloé, además de en isla Santa María (Coronel), Ayacara (Chaitén), Cisnes (Cisnes), Amengual La Tapera (Lago Verde) Villa O'Higgins (O'Higgins) e isla Las Huichas (Aysén).

Por su parte, los sistemas de generación de Cisnes y Villa O'Higgins no tienen componente de energía renovable no convencional, pero sí de energía hidroeléctrica, la cual se considera renovable.

Se proyecta que para el año 2021 el Grupo Saesa tendrá 27 sistemas aislados en operación. Las energías renovables están contempladas en el diseño de las nuevas centrales, como en los proyectos en ejecución Normalización Suministro Eléctrico 11 islas del Archipiélago de Chiloé y Habilitación Suministro Eléctrico isla Queullín, además de la incorporación de estas energías en isla Santa María.



18

sistemas aislados

5.702

clientes

10.153

MWh energía generada

9.629

MWh energía ingresada a distribución

8.291

energía vendida

La central del sistema de generación aislado de la Isla Tac contiene elementos de generación de energía eólica, solar y diésel, con una penetración de energía renovable de un 54%. Esta se vio levemente disminuida en 2020 debido al alza de la demanda de energía eléctrica por efectos de la pandemia.

N°	SISTEMA AISLADO	REGIÓN	COMUNA	ENERGÍA GENERADA DIÉSEL (KWH)	ENERGÍA GENERADA RENOVABLE (KWH)	TOTAL ENERGÍA GENERADA (KWH)	INGRESO A DX (KWH)	VENTA DX (KWH)	CLIENTES ACTIVOS
1	Alao	Los Lagos	Quinchao	90.205	0	90.205	79.005	68.439	140
2	Apiao	Los Lagos	Quinchao	173.749	0	173.749	140.064	114.160	221
3	Ayacara	Los Lagos	Chaitén	900.922	0	900.922	864.060	639.103	615
4	Caguach	Los Lagos	Quinchao	115.722	0	115.722	100.836	66.318	144
5	Cailín	Los Lagos	Quellón	169.012	0	169.012	130.503	87.112	159
6	Chaulinec	Los Lagos	Quinchao	152.623	0	152.623	128.688	93.630	190
7	Coldita	Los Lagos	Quellón	64.388	0	64.388	49.499	27.180	89
8	Laitec	Los Lagos	Quellón	159.112	0	159.112	136.939	108.977	154
9	Llingua	Los Lagos	Quinchao	115.455	0	115.455	91.644	64.067	120
10	Meulín	Los Lagos	Quinchao	180.145	0	180.145	159.479	118.742	248
11	Quehui	Los Lagos	Castro	293.341	0	293.341	267.264	213.729	341
12	Quenac	Los Lagos	Quinchao	149.728	0	149.728	130.452	87.691	160
13	Tac	Los Lagos	Quemchi	60.715	70.305	131.020	118.439	76.015	110
14	Santa María	Biobío	Coronel	1.194.821	0	1.194.821	1.134.145	969.161	577
15	Cisnes	Aysén	Cisnes	1.544.302	2.280.051	3.824.353	3.777.142	3.415.777	1.326
16	Amengual la Tapera	Aysén	Lago verde	508.329	0	508.329	493.079	440.321	198
17	Villa O'Higgins	Aysén	O'Higgins	621.833	412.775	1.034.608	962.397	909.466	331
18	Las Huichas	Aysén	Aysén	895.321	0	895.321	865.725	791.571	479
Total				7.389.723	2.763.131	10.152.854	9.629.360	8.291.459	5.702



Comprometidos con nuestro entorno

Desarrollo y vinculación de
comunidades · 86
Gestión ambiental · 92

06 Capítulo





Desarrollo y vinculación de comunidades

La creación de lazos de confianza de largo plazo con las comunidades que están directa o indirectamente relacionadas a nuestros proyectos es un objetivo central de Grupo Saesa. Nuestra compañía se rige por una Guía de Buenas Prácticas en Participación y Vinculación con Comunidades, que fue lanzada en 2019 y que fomenta la participación activa de todos los vecinos de las comunidades aledañas a los proyectos.

El confinamiento y otras medidas para evitar los contagios de COVID-19 trajeron como consecuencia que durante gran parte del año no pudiéramos realizar actividades presenciales, las cuales fueron retomadas en septiembre 2020. Entretanto, recurrimos a otras alternativas que nos permitieran seguir construyendo lazos de confianza con las comunidades. Es así como en abril de 2020 empezamos a implementar reuniones a través de plataformas virtuales, las que les permitieron a las personas de las zonas de influencia de los proyectos mantenerse informadas.

En el caso de las comunidades sin acceso a internet, recurrimos a consultores que las visitaron presencialmente para entregarles información. Estos consultores son también los encargados de realizar los “Estudios de Levantamiento de Actores”, que son parte de los informes de impacto ambiental de cada proyecto. Este mapeo nos permite conocer los territorios para poder así preparar Planes de Socialización que tengan una mirada local y una identidad regional, y que orientan nuestro trabajo de vinculación con las comunidades.

Al elaborar nuestros planes de socialización mantenemos siempre la postura de vincularnos con los vecinos a través de un acercamiento temprano, previo incluso a la evaluación ambiental. Con reuniones informativas, mesas de trabajo y estudios de factibilidad para un emprendimiento colectivo o infraestructura para desarrollo comunitario, esperamos mejorar la cercanía con las comunidades cercanas a los proyectos y minimizar las posibilidades de oposición a estos.

En el caso de que las comunidades tengan solicitudes específicas, estas deben presentarse a través de una carta, la que estudiamos y respondemos en un plazo no superior a los 10 días hábiles.

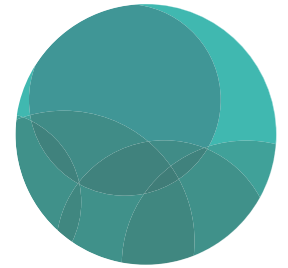
Abordar la socialización de los proyectos con las comunidades de manera proactiva nos ha permitido disminuir los riesgos y las externalidades en la vinculación con las comunidades originarias de las zonas de influencia, facilitando de esta manera nuestro trabajo para avanzar en mejorar la vida de las personas.

Comunidades originarias

Dentro del trabajo de relacionamiento establecido en la Guía de Buenas Prácticas en Relacionamiento y Vinculación con Comunidades, hay un tipo de actor que merece un tratamiento particular. Se trata de los Grupos Humanos Pertenecientes a Pueblos Indígenas (GHPPI), los que incluyen a individuos, familias, asociaciones y comunidades originarias. Este tratamiento especial está dado por la particularidad que le reconoce la legislación chilena, así como por el carácter especial establecido dentro de la normativa de tramitación ambiental, propiedades y vinculaciones políticas.

Como Grupo Saesa hemos organizado nuestro relacionamiento en torno al ciclo de vida de un proyecto, que corresponde a cuatro etapas: anteproyecto, diseño, construcción y operación. Esta estructura también aplica para aquellos proyectos que requieren vinculación con GHPPI, aunque reconocemos que muchas veces hay factores que no podemos prever y que pueden alterar el desarrollo de un proyecto y su integración en el territorio.

En el caso de la existencia de una comunidad originaria en el lugar de emplazamiento de un proyecto, incorporamos a nuestra Declaración de Impacto Ambiental un Estudio Antropológico de la Comunidad o Asociación indígena, validado por ellos.



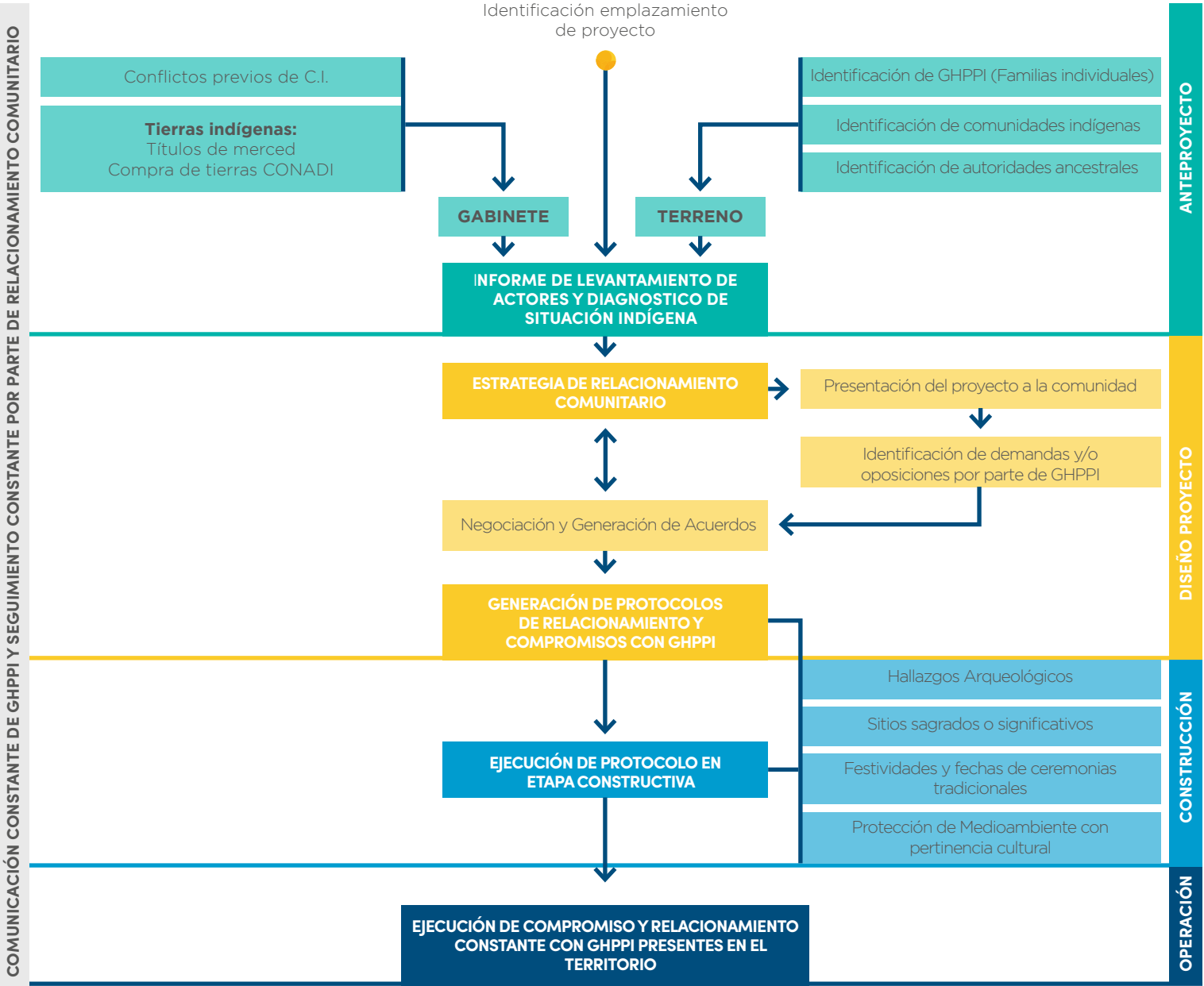
Nuestra “Guía de Buenas Prácticas en Participación y Vinculación con Comunidades”

nos orienta en el fortalecimiento de las relaciones con los pueblos y comunidades cercanas a nuestra operación.





ESTRUCTURA DE RELACIONAMIENTO CON COMUNIDADES INDÍGENAS



Proyectos

PROYECTO	INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES O GRUPOS HUMANOS	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORMAL SEA	ACUERDO O BENEFICIO OTORGADO
Línea de Transmisión Llolelhue-La Unión y SE Llolelhue. (El proceso de socialización partió una vez obtenida la Resolución de Calificación Ambiental).	-Comuna de Paillaco, localidades de Pichirropulli; Escuela Nueva Aurora, Jardín Infantil Pequeños Corazones, Junta de Vecinos y Bomberos de Pichirropulli /15 participantes. -Comunidad Indígena La Luma Mapuche Kimun / 25 participantes. -Comuna de La Unión, localidades de Los Conales y Rapaco; Juntas de Vecinos / 25 participantes. -Comunidad Indígena Lleufu Antri / 12 participantes.	-En 2018, la Junta de Vecinos de Sector Rapaco Panguimilla presentó una solicitud de Participación Ciudadana, a la cual asistieron 15 personas.	-Durante 2020 ayudamos a los Bomberos de Pichirropulli a trasladar un carro bomba desde Barcelona (España) hasta Paillaco. -También se concretó la conexión al sistema eléctrico de la Comunidad Indígena La Luma Mapuche Kimun.
SE Río Toltén	-Realizamos socializaciones en 2018 y 2019, en forma previa al ingreso del proyecto. -Presentamos el proyecto al SEA Regional, al Municipio de Freire y a los Grupos Humanos Protegidos con Calidad indígena cercanos a las instalaciones / 12 participantes.	-Realizamos solicitud de Participación Ciudadana, presentada por Comunidades Indígenas Pascual Temu, Fernando Catrián y Juan Huanquilef y el Comité de Vivienda “Villa Los Ciervos”, todos de Freire / 80 participantes.	-Las comunidades indígenas Fernando Catrián y Juan Huanquilef, presentaron proyectos de desarrollo local, los cuales fueron cofinanciados por Grupo Saesa. -También solicitaron la construcción de una Ruka, que fue financiada en su totalidad por la compañía. -Concretamos el proyecto de electrificación rural para conexión al sistema de 26 familias, solicitado por la Comunidad Indígena Pascual Temo.
SE Llanquihue (El proceso de socialización partió una vez obtenida la Resolución de Calificación Ambiental)	-Presentamos el proyecto a vecinos del Loteo Fundo Santa Ema de Llanquihue. -Acordamos la realización de trabajo con la comunidad durante 10 meses, en conjunto con la Fundación Legado Chile.	-En el proceso de Evaluación Ambiental no se solicitó Participación Ciudadana.	-Firmamos acuerdo de colaboración con los vecinos del Loteo de Fundo Santa Ema para mejorar las instalaciones comunitarias. -Realizamos trabajos de limpieza de humedales, estudios científicos de los humedales y recuperación de estos, en conjunto con la comunidad.
SE Nueva Gamboa	-Ejecución de trabajo de socialización con los vecinos cercanos a los posibles terrenos en donde se emplazaría la Subestación / 60 participantes	-Registramos una solicitud de Participación Ciudadana, presentada por comunidades indígenas Fundo Putrihuén, Fundo Alto Gamboa, JJ.VV. Gamboa Alto y APR Gamboa y personas naturales.	-Realizamos reuniones virtuales con la comunidad indígena Fundo Putrihuén, la Junta de Vecinos Alto Gamboa y APR Alto Gamboa / 20 asistentes. -Tuvimos reunión presencial con la comunidad indígena Fundo Alto Gamboa / 6 asistentes.
Parque Fotovoltaico El Blanco, Coyhaique	Presentamos Carta de Pertinencia y realizamos trabajo de socialización con las comunidades cercanas al Parque Fotovoltaico, sector El Blanco, Coyhaique / 20 participantes.	-Realizamos participaciones ciudadanas voluntarias con el Cuerpo de Bomberos de El Blanco, con la Escuela de El Blanco, el Comité de desempleados y la Junta de Vecinos de El Blanco.	-Elaboramos convenios de colaboración para la electrificación y certificación de la instalación domiciliaria del Cuerpo de Bomberos y el Comité de los desempleados. -Realizamos trabajo conjunto con la Escuela El Blanco en un proyecto de paneles fotovoltaicos y sistema de calefacción eléctrica.

Participación de la comunidad local

En lo que respecta a la vinculación con las comunidades relacionadas directa o indirectamente con nuestros proyectos, trabajamos para que nuestras acciones realmente aporten valor a dichas comunidades, colaborando en su desarrollo y bienestar.

En 2020, muchos de nuestros programas con la comunidad debieron reinventarse para poder continuar durante la pandemia. A la vez, debimos incorporar nuevas acciones de carácter social a raíz del escenario que la comunidad ha debido enfrentar.

Producto de la pandemia, los programas “Liga Saesa” y “A la Escuela con Energía”, no pudieron realizarse con normalidad debido a que tuvieron que permanecer cerrados los clubes de básquetbol como las escuelas rurales y urbanas por las restricciones de salud establecidas. Pero antes que se desatara la crisis sanitaria, el programa a “A la Escuela con Energía” benefició a 15 escuelas en 13 comunas de las regiones del Biobío, Araucanía, Los Lagos y Aysén con implementación audiovisual y útiles escolares para más de 300 estudiantes.

Además, logramos entregar los premios para las escuelas ganadoras del concurso de eficiencia energética realizado en 2019.

COMUNA	NOMBRE ESCUELA	PREMIO
Los Álamos	Escuela José Campos Menchaca	Recambio a sistema de iluminación LED.
Gorbea	Escuela Melirrehue	Sistema de paneles fotovoltaicos.
Futrono	Escuela Hueinahue	Sistema de paneles fotovoltaicos.
Puerto Octay	Escuela Rural Cascadas	Recambio a sistema de iluminación LED.
Mauñín	Escuela Francisco Hernández, Las Chilcas	Laboratorio de computación.
Queilen	Escuela Rural Contuy	Nuevo sistema de calefacción a través de climatizadores.
Coyhaique	Escuela Rural Arroyo el Gato	Sistema de paneles fotovoltaicos.

En el pilar Educación, mediante el programa “Liceos Eléctricos” proporcionamos formación a estudiantes de tercer y cuarto medio de liceos técnico-profesionales. En 2020 cerca de 200 estudiantes se prepararon, en modalidad virtual, en temas relacionados a la prevención de riesgos y seguridad, norma técnica, medición inteligente, escuelas de linieros, entre otros. También pudimos construir dos patios de entrenamiento en los liceos de Los Álamos y Panguipulli.

En tanto, 24 jóvenes egresaron de la Escuela de Linieros, quienes accedieron de forma online a las clases teóricas. Las clases prácticas se realizaron en un patio de entrenamiento bajo estrictos protocolos sanitarios.

Durante el segundo semestre, pudimos desarrollar un programa de Cursos de Capacitación para la comunidad, a través del cual donamos 18.800 horas de capacitación gratis en diferentes ámbitos a 420 vecinos.

CURSOS DE CAPACITACIÓN 2020	Nº DE BENEFICIADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN
Alfabetización digital	54	864
Marketing digital	73	2.190
Competencias técnicas para el desarrollo de habilidades y actitudes para la empleabilidad	194	9.700
Asistente administrativo	86	4.300
Electricidad domiciliaria	12	1.800





Con respecto al pilar Diálogo, el programa “Somos Vecinos”, que tiene el objetivo de crear puntos de encuentro y diálogo con distintos actores de la comunidad, se llevó a cabo en formato radial. Pudimos realizar 414 programas, en 103 emisoras distintas, sumando más de 8.000 minutos al aire.

Por último, con respecto al pilar Acceso a Energía, el programa “Conexión de sedes sociales”, que busca brindar suministro eléctrico a sedes comunitarias, realizó alrededor de 30 conexiones en 23 comunas, las que beneficiaron a alrededor de 3 mil familias.

PILARES	PROGRAMAS
ACCESO A LA ENERGÍA	Conexión de Sedes Sociales
	A la Escuela con Energía
	Liceos Eléctricos
EDUCACIÓN/CAPACITACIÓN/ FORMACIÓN	Escuela de Linieros
	Cursos de Capacitación para la Comunidad
COMUNICACIÓN SOCIAL	Somos Vecinos Radio
AYUDA SOCIAL (PANDEMIA)	





Apoyo a la comunidad durante la pandemia

Como Grupo Saesa sabemos que estamos insertos en la sociedad y que debemos ser un aporte ante las difíciles circunstancias que la pandemia ha traído. Desde el comienzo de la crisis por el COVID-19, nuestra área de sustentabilidad y los equipos de relacionamiento comunitario de las zonas donde tenemos presencia comenzaron a interactuar con una serie de instituciones públicas y privadas, coordinándonos para la entrega de apoyo de distinta naturaleza a las personas y comunidades más afectadas.

Más allá del aporte material, como Grupo Saesa destacamos la empatía y la dedicación de todos los miembros de nuestra compañía que nos ayudaron a canalizar las solicitudes de ayuda que hemos recibido.



Apoyamos investigaciones para desarrollar ventiladores mecánicos. En colaboración con la Universidad Austral de Chile y la empresa Allware, lo cual nos permitió donar estos equipos especializados a hospitales de la región de Los Ríos y Los Lagos.



Aportamos a la Fundación Las Rosas para asegurar el cuidado de los residentes de Hogares de Ancianos Padre Pío (Valdivia), Santa María (Osorno), mientras que en Puerto Aysén apoyamos al hogar San Vicente de Paul.



Para cuidar a la comunidad **entregamos insumos de higiene y desinfección** a municipios, agrupaciones comunitarias y organismos públicos.



Para apoyar a los trabajadores de la salud, **donamos mascarillas para la protección del equipo no médico del Hospital Base de Osorno.** Con esta acción involucramos a emprendedoras de la zona que confeccionan estos elementos.



Los trabajadores de Grupo Saesa impulsaron una campaña solidaria para ayudar con cajas de alimentos a familias vulnerables de la zona de concesión y como compañía triplicamos el dinero reunido por nuestros colaboradores.



Colaboramos en la sanitización de espacios públicos de diversas ciudades y localidades de la zona de concesión.

Además, en varias comunas **solicitamos a emprendedoras la confección de mascarillas** para nuestros trabajadores.



Como manera de colaborar con la atención de los pacientes de COVID-19, **entregamos 3 cámaras de intubación al Hospital de Puerto Montt**, las cuales fueron fabricadas por una empresa local.



Hemos entregado tablets a diferentes establecimientos educacionales para posibilitar la educación a distancia de los alumnos más vulnerables.



Prestamos apoyo de brigadas para dotar de energía eléctrica a las barreras y cordones sanitarios.



Gestión ambiental

En Grupo Saesa estamos convencidos de que tenemos mucho que aportar en materia ambiental. A largo plazo, como empresa nos hemos puesto la meta de ser carbono neutrales para 2040, y a corto y mediano plazo seguimos comprometidos con los proyectos en los que hemos estado trabajando en esta área, a pesar de las dificultades impuestas por el COVID-19.

Nuestros esfuerzos en este sentido se iniciaron hace más de 20 años, con el parque eólico Alto Baguales en la Región de Aysén. Durante este tiempo hemos seguido implementando parques fotovoltaicos de gran escala, lo que se suma a la instalación de sistemas distribuidos fotovoltaicos off y on grid. Además, nos hemos preocupado de desarrollar y ofrecer a nuestros clientes diversas alternativas en materia de eficiencia energética. Dentro de estas se encuentran soluciones eficientes para climatización de ambientes industriales y residenciales, iluminación eficiente para espacios públicos e infraestructura de carga para todo tipo de vehículos eléctricos.

Entre los principales proyectos que desarrollamos en 2020 se encuentran:

Piloto Climatización Saesa 2020

Esta iniciativa consiste en el recambio de calefactor a leña, pellet, gas o eléctricos por dispositivos con tecnología Split inverter basados en bombas de calor eléctricas en 11 casas desde Lota a Castro. El estudio busca validar que esta forma de climatización es económicamente competitiva y mejora la calidad de vida de las personas en el sur de Chile.

En este contexto, Grupo Saesa pretende acercar estas nuevas tecnologías a las personas y combatir el prejuicio de que la energía eléctrica es más cara para climatización. Los resultados preliminares entregan una disminución en el gasto de los participantes de un 19% en promedio, un -5% respecto a la leña y un -22% respecto al pellet y un 100% de satisfacción de los participantes. Hasta el momento se han implementado sistemas de climatización en hogares, colegios, hogares de ancianos y jardines infantiles.

Proyecto “Electrificando Taxis Colectivos en el Sur de Chile” primera etapa: Coyhaique

En mayo de 2020 se cumplió un año de operación del piloto, en el que se electrificaron dos taxis colectivos eléctricos de las líneas 6 y 7. El proyecto piloto continuará hasta que se materialice la compra de los vehículos con el uso del subsidio Renueva tu Colectivo Eléctrico del año 2021.

Proyecto “Electrificando Taxis Colectivos en el Sur de Chile” segunda etapa: Valdivia

Inicio de la segunda etapa del proyecto, que constó del reemplazo de 2 colectivos eléctricos de las líneas 110 y 150, por vehículos eléctricos marca Hyundai Ioniq. Al igual que en su primera etapa, se instalaron de manera gratuita 2 cargadores residenciales para los operadores y se les entregó una tarifa especial de consumo (EcoSur).

El piloto fue inaugurado en diciembre de 2020 y contó con la presencia de la Ministra de Transportes e importantes autoridades regionales.

Red de carga pública de Temuco hasta Coyhaique

Puesta en marcha de 10 cargadores nuevos instalados el año 2019. Con esto se llega a un total de 15 cargadores públicos, conectando cerca de 1.200 km. El próximo paso es entregar conectividad y comunicación a los cargadores públicos, para poder hacer gestión inteligente de manera remota.

Oferta de servicios y soluciones de electromovilidad para clientes

En nuestra página www.electromovilidadgruposaes.cl, ofrecemos soluciones de electromovilidad de carga para todo tipo de vehículo para diferentes tipos de necesidades y clientes, desde electroterminales hasta cargadores residenciales, así como productos de electromovilidad menor.

Además, durante el año desarrollamos investigaciones en conjunto con distintas instituciones, con el objeto de encontrar soluciones de electromovilidad que representen un valor agregado para las personas y que tengan respaldo científico.

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

- Desarrollo de proyecto de investigación junto a la Universidad de Chile en el piloto de taxis colectivos eléctricos de Coyhaique.

- Segunda etapa de investigación, en conjunto con Inacap Osorno, para “la búsqueda de una solución tecnológica que optimice las rutas y reduzca el desgaste de las baterías de litio”.

- Implementación de estudio asociado a piloto de taxis colectivos en Valdivia, junto con la Agencia de Sostenibilidad Energética.

- Participación comprometida con conglomerado ganador y liderado por la Universidad de Chile, la Agencia de Sostenibilidad Energética y Centro Mario Molina para desarrollar el Nuevo Centro de Aceleración Sostenible para la Electromovilidad (CASE). Esta iniciativa impulsada por por CORFO, el Ministerio de Energía y el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones busca acelerar la electromovilidad en Chile a través de un consorcio que será cofinanciado por la corporación hasta en un 80%, con un tope de hasta USD 7 millones.

- Apoyo y cofinanciamiento para proyecto del GEF (Global Environment Facility) postulado por la Agencia de Sostenibilidad Energética.



Gestión ambiental



1.125

KMS Conectados



15

Puntos de carga
 Carga semi rápida



14

Comunas

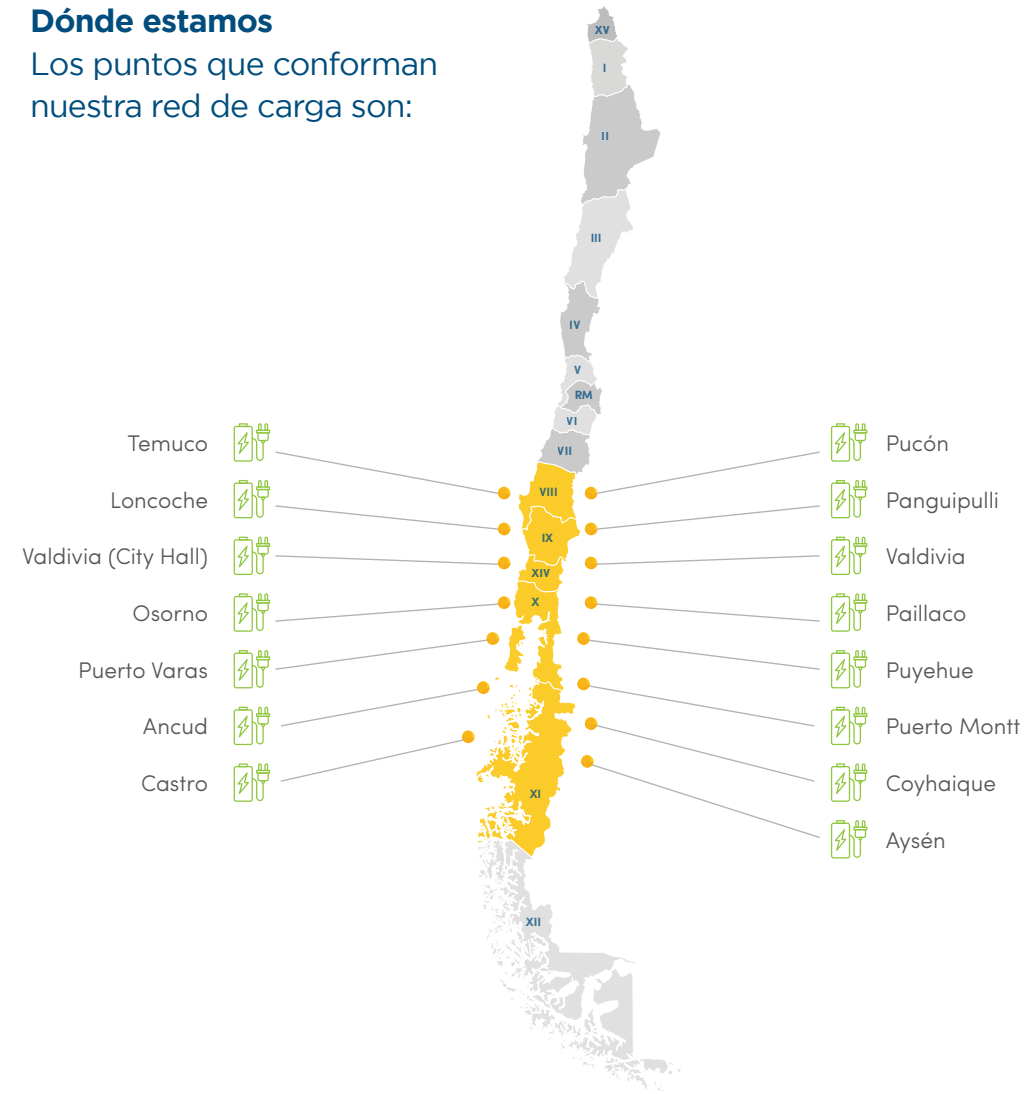


4

Regiones

Dónde estamos

Los puntos que conforman
 nuestra red de carga son:





Con una mirada hacia el futuro, en la localidad de Las Juntas, (Lago Ranco), se implementará el piloto de agua potable rural con energías renovables y almacenamiento el cual busca suministrar agua potable mediante el uso de energías renovables. Este sistema aprovecha el exceso de generación producido durante el día para cargar baterías que pueden suministrar energía durante la noche o ante fallas en la red eléctrica. Hasta ahora, este tipo de sistemas de agua potable rural utilizan generadores diésel como respaldo.

Por su parte, nuestra Subgerencia de Ventas y Proyectos ha trabajado en una serie de iniciativas que buscan transformar la matriz energética a energía eléctrica en proyectos tanto domiciliarios e industriales. Estos apuntan especialmente a diseñar y construir sistemas fotovoltaicos aislados para familias sin acceso a una red eléctrica, así como delinear e implementar sistemas fotovoltaicos conectados a la red eléctrica que disminuyan los costos de energía de nuestros clientes. Todo esto, generando además energía limpia, renovable, infinita y amigable con el medio ambiente.

En este ámbito, los principales proyectos son:

Edificio Vivo Caupolicán Capreva, Valdivia: este proyecto es un edificio de 13 pisos, el cual tiene un diseño e implantación de una solución de ventilación para dar cumplimiento a los Planes de Descontaminación Atmosférica de Valdivia y con generación de condiciones de confort para cumplir la normativa actual de edificación.

Hospital de Coyhaique / Unidad de cuidados intensivos de pediatría: en este diseño se ha implementado de una solución de tratamiento de aire, tanto frío/calor como de filtrado de aire). A los requerimientos técnicos de este proyecto se hubo que agregar el cumplimiento de las normativas de cuidados intensivos hospitalarios.

Proyecto Portal Los Alpes, Constructora Avifel, Osorno: iniciativa diseñada e implementada por Soluciones Energéticas para 10 casas “Full Electric”. Se instaló climatización eléctrica, bomba de

calor para agua caliente sanitaria y sistemas fotovoltaicos on grid de 1.5 kW por casa, además de un cargador eléctrico residencial para el condominio.

Habilitación suministro eléctrico sistemas fotovoltaicos individuales, sector Quitauqui, Valdivia: proyecto adjudicado por licitación en Mercado público, consta de soluciones individuales fotovoltaicas off grid para 45 familias en el Sector Quitauqui, Valdivia.

Habilitación suministro eléctrico sistemas fotovoltaicos individuales, sector Torrentoso, Cochamó: iniciativa adjudicada por Licitación en Mercado Público, consistente en soluciones individuales fotovoltaicas off grid para 8 familias en el sector Torrentoso, Cochamó.

Proyecto 75 kW on grid, Purranque: sistema on grid en modalidad a suelo, con 204 paneles instalados, para bajar los costos del proceso productivo de una lechería.

Proyecto 60 kW on grid, Perquenco: proyecto on grid en modalidad a techo, para disminuir los costos en energía del proceso productivo de un sistema de riego.

Proyecto 20 KW on grid, Purranque: iniciativa on grid en modalidad a techo, construido para disminuir los costos en energía del proceso productivo de una lechería

Proyecto 20 KW on grid, Ichuac, Chiloé: proyecto on grid en modalidad a techo, para disminuir los costos de energía del proceso productivo de un taller naval, así como consumos domiciliarios.



Consumo energético en nuestras oficinas

En Grupo Saesa estamos comprometidos con la medición del consumo de energía interno, con el objetivo de levantar la información que nos permita trabajar para hacer más eficiente nuestra gestión.

PLANTA/OFICINA/CASA MATRIZ (OF. CENTRAL)	UNIDAD DE MEDIDA	CONSUMO TOTAL		PROMEDIO MENSUAL	
		2019	2020	2019	2020
FRONTEL	Energía kWh	618.257	1.461.026	51.521	121.752
SAESA	Energía kWh	1.172.569	2.205.522	97.714	183.794
EDELAYSÉN	Energía kWh	148.503	842.623	12.375	70.218
Total		1.939.329	3.194.171	161.610	26.618

EMPRESA	ENERGÍA KWH
FRONTEL	1.461,026
LUZOSORNO	6,322
SAESA	2.205,522
EDELAYSÉN	842,623
TOTAL GENERAL	4.515,493

Programa de reciclaje

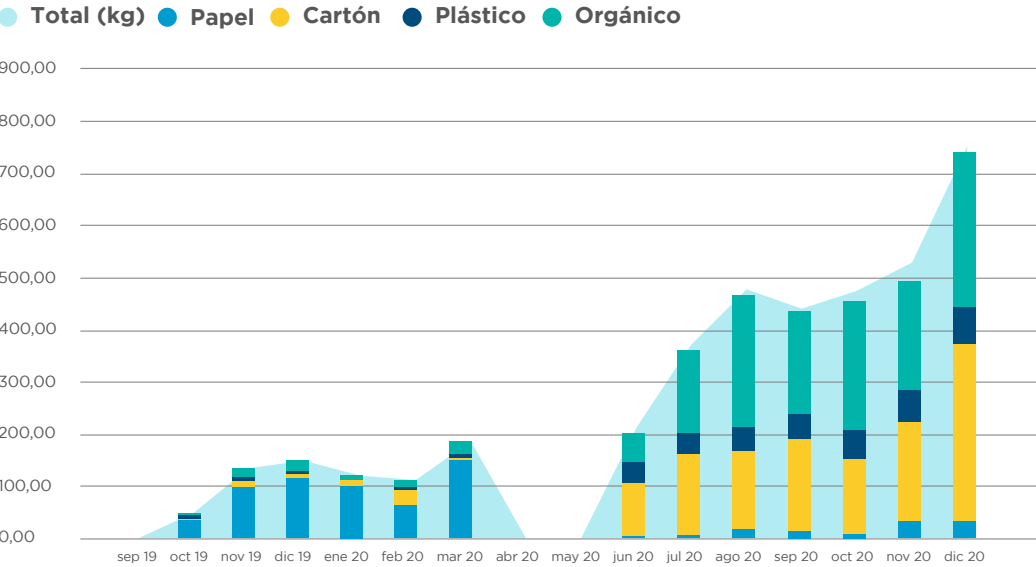
Nuestro compromiso con el medio ambiente y la sustentabilidad también nos llevó a comenzar un piloto de reciclaje en nuestras oficinas en Osorno. Este proyecto apunta a generar conciencia sobre el impacto de nuestras actividades diarias sobre el medio ambiente, y de esta manera mejorar nuestros hábitos de separación de residuos, con objeto de llegar a reciclar al menos el 50% del total de lo que generamos diariamente.

Si bien el piloto buscaba reciclar aquellos residuos que los colaboradores generaban en su puesto de trabajo, ante las medidas de aislamiento impuestas por la pandemia el piloto se rediseñó para poder ser realizado a domicilio con 50 colaboradores y sus familias. En este programa se reciclan residuos inorgánicos y orgánicos, los que son retirados por una empresa especializada de la zona.



	TOTAL 2019 (KG)	TOTAL 2020 (KG)
Papel	251,90	453,70
Cartón	21,17	1.276,37
Plástico	18,10	381,83
Aluminio	0,00	109,10
Orgánico	45,05	1.457,37
Total	336,22	3.678,37

Piloto reciclaje 2019-2020 (kg)



A pesar de llevar solo un año de funcionamiento, estamos muy contentos con los resultados de este proyecto de reciclaje, ante el ahorro medioambiental acumulado al que se traducen los residuos reciclados acumulados en 2020 y la equivalencia a su uso en nuestras actividades diarias.

APORTE DE AHORRO MEDIOAMBIENTAL		EQUIVALENCIA EN AHORRO	
6.659	kWh Energía	22,20	Meses de consumo eléctrico de una casa promedio
2.451,89	Kilogramos de CO2	1.332,14	Autos que permanecieron en sus casas
85.761,00	Litros de agua	178,67	Horas de riego con manguera doméstica
88,46	Árboles de 10 metros	1.415,33	Resmas de papel

Emisiones

UNIDAD	EMISIONES DIRECTAS 2020 (TON CO2E)
Unidades de generación térmica (Diesel N°2)	99
TonCO2eq	62.825,69
Consumo Diesel (Ton)	18.332,01



Residuos peligrosos (Respel)

La generación y administración de residuos peligrosos (RESPEL) puede afectar al medio ambiente, por lo que el Estado de Chile ha elaborado un sistema de declaración y seguimiento, conocido como SIDREP, que certifica que el destino y disposición final de los RESPEL se realice en lugares habilitados para ello.

En Grupo Saesa nos preocupamos de los RESPEL que producimos como resultado de nuestros procesos. En el trabajo con este tipo de residuos seguimos procedimientos bien establecidos y enfocados primeramente en proteger la seguridad y salud de las personas. Para esto hemos desarrollado dos instructivos, uno para la correcta gestión de RESPEL (I-PA-ACS.ma-001) y otro que detalla los procedimientos para el manejo de incidentes de derrames (P-PA-ACS.ma-002).

En el primero, el instructivo describe el manejo de residuos que son fruto de la operación normal de las instalaciones y sus programas de mantenimiento preventivo y que se generan en un entorno controlado, mientras que en el segundo se especifica qué hacer cuando los residuos peligrosos son resultado de un accidente y/o falla no contemplada (“incidente”).

En ambas situaciones, la gestión de almacenamiento, transporte y disposición final de los RESPEL se realiza respetando todas las normas de manejo asociados a ellos.

Residuos peligrosos

PLANTA O UNIDAD	MÉTODO DE ELIMINACIÓN	PESO DE RESIDUOS (KG)
Bodega RESPEL Coronel	Disposición final	44.148
Bodega RESPEL Barro Blanco	Disposición final	284.939
Bodega RESPEL Tehuelche	Disposición final	131.870
TOTAL		460.957

Residuos no peligrosos industriales

PLANTA O UNIDAD	RESIDUO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN	PESO DE RESIDUOS (KG)
Almacén Barro Blanco	Postes de hormigón	Valorización/reutilización	9.630
Almacén Barro Blanco	Postes de madera en desuso	Valorización/reutilización	197.060
Almacén Barro Blanco	Cruceta madera	Valorización/reutilización	427
Almacén Barro Blanco	Cobre (cu)	Reciclaje (fundición)	63.431
Almacén Barro Blanco	Aluminio desnudo en desuso	Exportación	79.260
Almacén Barro Blanco	Galvanizado en desuso	Exportación	140.190
TOTAL			489.998

BODEGA CORONEL		44.148 KGS.
Ripio/tierra contaminada con hidrocarburos		8.060
Agua contaminada con petróleo aceite		13.600
Material de limpieza contaminado con hidrocarburos		1.680
Filtros de aceite		820
Residuos de aceites y lubricantes (excepto las emulsiones)		5.355
Tubos fluorescentes		24
Baterías de plomo		200
Filtros de aire		14.360
Envases contaminados con pintura		18
Refrigerante		30
Pilas		1

BODEGA TEHUELCHÉ		131.870 KGS.
Baterías de plomo		19.000
Huaipes, material de limpieza contaminado		660
Petróleo contaminado		14.160
Refrigerante - solventes contaminados		14.200
Agua contaminada		4.200
Aceite lubricante		52.600
Filtros de aceite		3.650
Filtros de aire		2.950
Tierra contaminada con hidrocarburos		19.750
Pilas		700

BODEGA BARRO BLANCO		284.939 KGS.
Residuos de equipos eléctricos y electrónicos		18.000
Transformadores de distribución libres de PCB		204.000
Agua contaminada		2.350
Aceite lubricante		24.600
Refrigerante - solventes contaminados		400
Filtros usados contaminados con hidrocarburos		3.160
Paños y huaipes contaminados con hidrocarburos		2.016
Petróleo contaminado		4.840
Pilas, baterías		1.000
Tierra, ripio contaminado con hidrocarburos		19.026
Material de limpieza contaminado		2.880
Envases vacíos contaminados con hidrocarburos		809
Tubos fluorescentes		50
Aceite dieléctrico sin PCB		1.765
Envases vacíos de pintura y desmoldantes		41
Envases de tóner usados		2



Tabla de contenidos GRI

Tabla de contenidos GRI · 99

Proceso de materialidad · 104



Tabla de contenidos GRI

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
INDICADORES GRI - ESENCIALES (CORE)			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización	3
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19-20
	102-3	Ubicación Casa Matriz	3
	102-4	Ubicación de las operaciones	3, 19
	102-5	Propiedad y forma jurídica	3, 19
	102-6	Mercados atendidos	19-20
	102-7	Tamaño de la organización (dotación de personal)	8, 19-21, 41, 59
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	59-61
	102-9	Cadena de suministro	19, 65, 68-69
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	65
	102-11	Principio o enfoque de precaución	17-18, 25-28, 32-37
	102-12	Iniciativas externas	30-31
	102-13	Afiliación a asociaciones	27-28, 30-31
ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	17-18, 25-28, 32-37
GOBERNANZA	102-18	Estructura de gobernanza	22-24
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	Lista de grupos de interés	29
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	61
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	29
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	104
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	104

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
PRÁCTICAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	21
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	104
	102-47	Lista de los temas materiales	104
	102-48	Re-expresión de la información	No existe reexpresiones de la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios en el proceso de elaboración del informe
	102-50	Periodo objeto del informe	2020
	102-51	Fecha del último informe	2019
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial
	102-55	Índice de contenidos GRI	99-103
	102-56	Verificación externa	No existió verificación externa
TEMA MATERIAL - LIDERAZGOS RESPONSABLES			
ENFOQUE DE GESTIÓN		Explicación del tema material y su Cobertura	53-54
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	53-54
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado		INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - LIDERAZGOS RESPONSABLES	53-54
TEMA MATERIAL - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	43-50
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43-50
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43-50

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	50
TEMA MATERIAL - ATRACCIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DE TALENTOS			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	54-57
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	54-57
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54-57
EMPLEO	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo	41
TEMA MATERIAL - CALIDAD Y CONTINUIDAD DE SERVICIO			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	69-72
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69-72
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69-72
EMPLEO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	55
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL	CALIDAD Y CONTINUIDAD DE SERVICIO	69-72
TEMA MATERIAL - SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y CONSUMIDORES			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	76
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	76
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL – SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y CONSUMIDORES		76
TEMA MATERIAL - ACCESO A RED ELÉCTRICA EN ZONAS AISLADAS Y MEJORA CALIDAD DE VIDA			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	84
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - ACCESO A RED ELÉCTRICA EN ZONAS AISLADAS Y MEJORA		84
TEMA MATERIAL - LICENCIA SOCIAL Y RELACIONAMIENTO COMUNITARIO			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	85-91
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	85-91
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85-91
COMUNIDADES LOCALES	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	85-91
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	85-91
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - LICENCIA SOCIAL Y RELACIONAMIENTO COMUNITARIO		85-91
TEMA MATERIAL - EFICIENCIA ENERGÉTICA Y TRANSICIÓN ERNC			
ENFOQUE DE GESTION	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	92-95
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92-95
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-95
ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización	95
TEMA MATERIAL - NUEVAS SOLUCIONES PARA ENFRENTAR CAMBIO CLIMÁTICO			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	80-83
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	80-83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80-83
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	INFORMACIÓN TEMA MATERIAL - NUEVAS SOLUCIONES PARA ENFRENTAR CAMBIO CLIMÁTICO		80-83
TEMA MATERIAL - RESIDUOS, RECICLAJE Y ECONOMÍA CIRCULAR			
ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	95-97
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	95-97
	301-3	Evaluación del enfoque de gestión	95-97

GRUPO DE INDICADORES	COD. INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	PÁGINA
MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	96
	301-2	Insumos reciclados utilizados	96
EFLUENTES Y RESIDUOS	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	97



Proceso de materialidad

La Materialidad es el proceso que busca definir los temas relevantes para los grupos de interés de una organización, permitiendo identificar los principales efectos e impactos económicos, ambientales y sociales de la compañía, como también aquellos que influyen significativamente en las decisiones de estos grupos.

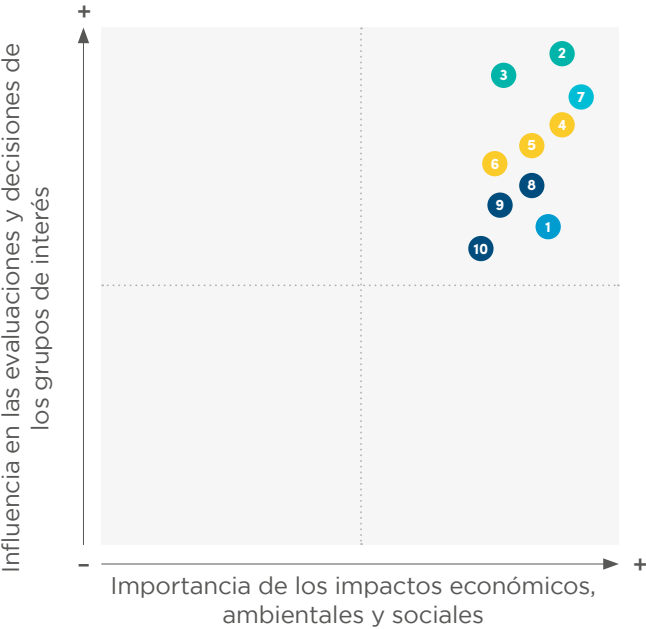
En concreto es el umbral que determinan las expectativas que los grupos tienen sobre la compañía y, consecuentemente, son los aspectos que prioritarios a gestionar en estrategia y/o reportes de sustentabilidad

Fuentes para la materialidad

Estándares de sustentabilidad	
Estudios y encuestas internas	
Encuestas stakeholders 2021	
Entrevista a principales ejecutivos	
Comunicados de prensa	



Priorización para grupos de interés e impacto del negocio



Temas materiales

- Gobernanza
- 1 Liderazgos responsables
- Colaboradores
- 2 Salud y seguridad ocupacional
- 3 Atracción, desarrollo y retención de talentos
- Clientes
- 4 Calidad y continuidad de servicio
- 5 Satisfacción del cliente y consumidores
- 6 Acceso a la red eléctrica en zonas aisladas y mejor calidad de vida
- Social
- 7 Licencia social y relacionamiento comunitario
- Ambiental
- 8 Eficiencia energética y transición ERNC
- 9 Nuevas soluciones para enfrentar cambio climático
- 10 Residuos, reciclaje y economía circular



Reporte de Sustentabilidad

Inversiones Eléctricas del Sur S.A.



Reporte de Sustentabilidad

Inversiones Eléctricas
del Sur S.A.

grupo
saesa

20
20

