



INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

20
17

edelmag
GRUPO CGE

**INFORME DE
SUSTENTABILIDAD**

**20
17**

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD:

| | |
|------------------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL: | EMPRESA ELÉCTRICA DE MAGALLANES S.A. |
| DOMICILIO LEGAL: | Croacia N° 444 Punta Arenas |
| ROL ÚNICO TRIBUTARIO: | 88.221.200-9 |
| TIPO DE SOCIEDAD: | Sociedad Anónima Abierta |
| TELÉFONO: | 61 2 71 40 00 |
| FAX: | 61 2 71 40 77 |
| PÁGINA WEB: | www.edelmag.cl |
| E-MAIL: | edelmag@edelmag.cl |
| CASILLA: | 52-D |
| CÓDIGO POSTAL: | 621 - 2667 |

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Para mayor información respecto del presente Informe de Sustentabilidad y/o de la empresa EDELMAG, comunicarse con:

Andrea González López

Jefe del Departamento de Comunicaciones y RSE
EDELMAG S.A.

Croacia 444, Punta Arenas. Chile
comunicaciones@edelmag.cl



Acerca de este informe:

La Empresa Eléctrica de Magallanes S.A. presenta por séptimo año consecutivo su “Informe Anual de Sustentabilidad”, con el objeto de reportar su desempeño e impacto en las áreas financiera, social y ambiental en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017; manteniendo informados a sus Públicos de Interés.

Para garantizar el acceso a este informe, junto con la impresión de diversos ejemplares distribuidos entre la comunidad, se mantiene una versión digital en www.edelmag.cl

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO | 04 |
| QUIÉNES SOMOS | 06 |
| GOBIERNO CORPORATIVO | 12 |
| RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA | 18 |
| EXCELENCIA EN EL SERVICIO | 20 |
| COMPROMISO CON LOS RESULTADOS | 28 |
| GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE | 32 |
| INTERÉS POR LAS PERSONAS | 38 |
| SEGURIDAD Y SALUD | 44 |
| COMPROMISO SOCIAL | 50 |
| CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE | 56 |
| INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA | 58 |

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Tengo el orgullo de darles a conocer el séptimo Informe de Sustentabilidad de la Empresa Eléctrica de Magallanes, correspondiente al periodo 2017. Aquí se presentan los principales hitos y resultados de la relación con nuestros grupos de interés en materia de sostenibilidad.

A través de una visión integral del quehacer de EDELMAG, este documento registra iniciativas impulsadas para el cumplimiento de nuestra misión y visión, acorde al marco que hemos definido por medio de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, que focaliza nuestra acción en 8 compromisos.

En cuanto a la excelencia en la calidad de servicio, continuamos con planes destinados a reducir la duración de las interrupciones del suministro eléctrico. Nuevamente, Magallanes fue la región con el menor tiempo de interrupción promedio en el año, alcanzando el indicador SAIDI sólo 5,98 horas, mientras que en el país se llegó a 18,77 horas en promedio.

Por otro lado, para optimizar la atención entregada tanto en los canales técnicos como comerciales, aplicamos métricas a nuestro desempeño. Lo anterior, ha sido posible con la incorporación de mayor tecnología a estos procesos. Además, habilitamos un sistema de contact center, con atención las 24 horas del día, que en los primeros meses de funcionamiento ha impactado positivamente en los clientes.

En materia de Seguridad y Salud, nuevamente recibimos el reconocimiento “Consejo Nacional de Seguridad”, por la baja Tasa de Índice de Frecuencia de Accidentes registrados en el periodo. Además a diciembre de 2017, cumplimos 38 meses sin accidentes laborales con baja en personal propio. Así también, a la misma fecha hemos superado las 900.000 HH sin accidentes incapacitantes.

Teniendo en consideración nuestro interés por las personas, trabajamos en el desarrollo de nuevas habilidades y liderazgo, para 31 profesionales con cargos de jefatura que pasaron por un programa

intensivo de formación presencial y a distancia, a través del programa SAVIA, que refuerza y amplía las capacidades y conocimientos de nuestros líderes.

La relación comunitaria se materializó en una serie de iniciativas orientadas a fomentar la educación y el cuidado del medio ambiente. Se dictaron talleres de eficiencia energética, dirigidos a vecinos de Punta Arenas y Puerto Natales; y otros de riesgos eléctricos especialmente diseñados para voluntarios del Cuerpo de Bomberos. Se concretaron alianzas con INACAP Punta Arenas y la Universidad de Magallanes, orientadas a una vinculación que permita detectar necesidades de capital humano y ajustar la oferta académica a las demandas de la industria.

Por otro lado, el fiel compromiso con nuestros proveedores lo reflejamos en la mantención del Sello Pro Pyme, que entrega el Ministerio de Economía, a las empresas que cancelan sus compromisos comerciales antes de 30 días. Fuimos

la primera compañía de la región en recibir esta certificación, que da cuenta de un genuino interés por el desarrollo de nuestros proveedores, que en su mayoría corresponden a empresas locales, que prestan servicios de diversa índole.

Finalmente, quiero dirigirme a nuestros grupos de interés, son nuestros clientes, vecinos, autoridades, medios de comunicación y otras organizaciones, quienes nos entregan los elementos para responder al desafío de conjugar sus necesidades con los pronósticos financieros, el crecimiento de la compañía y las problemáticas sociales y medioambientales. Les invito a revisar el siguiente informe, donde mostramos con hechos concretos cómo nuestra gestión ambiental, financiera y social colabora activamente en el desarrollo de Magallanes.

Les saluda cordialmente,



Jorge Jordan Franulic
Presidente del Directorio EDELMAG



QUIÉNES SOMOS

Nro. de
trabajadores:

129



Venta de
energía:

300.739 MWh



Líneas:

de Alta Tensión
8,5 Km.

de Media Tensión
410 Km.

de Baja Tensión
663 Km.

Nro. de
clientes:

60.383



Potencia
instalada:

105,7 MW



Inversiones
2017:

M\$6.002.222



**SELLO
PROPYME**

POR 6^{TO}
AÑO CONSECUTIVO



0

ACCIDENTES
FATALES



0%

EN TASA DE
ACCIDENTABILIDAD
(TRABAJADORES PROPIOS)



3,2%

EN TASA DE
ACCIDENTABILIDAD
(TRABAJADORES EMPRESAS
CONTRATISTAS)

PERFIL DE LA EMPRESA

La Empresa Eléctrica de Magallanes, EDELMAG, es una Sociedad Anónima Abierta, filial de CGE S.A., que se ocupa de las actividades de generación, transporte y servicio público de distribución de energía eléctrica en la región de Magallanes y Antártica Chilena; con un fuerte compromiso por la atención a sus clientes, a través de un servicio seguro y de calidad.

EDELMAG incorpora de manera constante diversas inversiones, con el fin de mantener y operar las instalaciones eléctricas del Sistema Mediano de Magallanes, prestando diversos servicios relacionados con el suministro eléctrico a sus clientes.

LA ELECTRICIDAD, UN NEGOCIO REGULADO

El mercado eléctrico en Chile está compuesto por la generación, transmisión y distribución de suministro eléctrico. Estas actividades son controladas en su totalidad por privados, y el Estado ejerce las funciones de regulación, fiscalización y planificación de inversiones en generación y transmisión.

El Estado realiza esta labor a través del Ministerio de Energía, encargado de fijar las tarifas de distribución eléctrica y los precios de nudo; la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), organismo cuya función es fiscalizar y vigilar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas técnicas e índices de calidad de los servicios prestados; y, por último, la Comisión Nacional de Energía (CNE), responsable de diseñar las normas del sector y de calcular los precios regulados que la legislación ha establecido.

EMPRESAS RELACIONADAS

La Empresa Eléctrica de Magallanes también controla el 90% de TV Red S.A., empresa de televisión de pago con cobertura en las ciudades de Punta Arenas, Porvenir, Puerto Natales y Puerto Williams.

¿DÓNDE OPERAMOS?

Las zonas de concesión de EDELMAG corresponden a las siguientes localidades:

Provincia de Magallanes

Punta Arenas
Río Seco
Villa Kon Aiken

Provincia de Última Esperanza

Puerto Natales
Dorotea

Provincia de Tierra del Fuego

Porvenir
Bahía Chilota

Provincia Antártica Chilena

Cabo de Hornos



MISIÓN, VISIÓN Y EJES ESTRATÉGICOS

Misión:

Participar activamente en el desarrollo de la región, a través de la entrega de energía y servicios, generando valor al cliente, a la comunidad, colaboradores y accionistas.

Visión:

Seremos una empresa creativa, eficiente y sustentable, presente en la comercialización y abastecimiento de energía eléctrica en la región, orientada a los clientes, con colaboradores altamente motivados, proactivos, empoderados y con capacidad de gestión.

Ejes Estratégicos

Durante el 2017 la compañía continuó fortaleciendo sus 5 ejes estratégicos transversales, con el claro objetivo de seguir enriqueciendo la gestión empresarial con una clara mirada en la sostenibilidad y en el largo plazo.

Seguridad y Salud: La seguridad es un valor que se funda en dos premisas relevantes: a) Nada es más importante en la compañía que la Seguridad y la Salud y b) Todo accidente puede ser evitado. A partir de estos principios, la seguridad es una responsabilidad transversal y a la vez individual, y su promoción comienza en el equipo directivo, planificando cada iniciativa desde este eje como hito inicial. Este eje es vinculante para EDELMAG como piedra fundamental de cada acción y decisión.

Experiencia de Cliente: EDELMAG busca crear una mentalidad y cultura en torno a la experiencia que brinda a los clientes en cada punto de contacto. Prioriza entregar la mejor experiencia posible, y así garantizar que el trabajo esté bien hecho.

Crecimiento Sostenido: Se traduce en identificar y desarrollar al máximo el potencial de crecimiento de las actuales líneas de negocio y desarrollar otras nuevas, procurando mantener el equilibrio con el entorno y armonizando los diferentes intereses con la visión de sustentabilidad en el largo plazo definida por la Empresa.

Eficiencia Operacional: Significa la mejora permanente de procesos internos a través de la sinergia entre distintas áreas y negocios, incorporando las mejores prácticas para maximizar el desempeño de la Empresa. Todo ello a través de iniciativas concretas, medibles y recurrentes en operaciones, inversiones y la generación de nuevos negocios.

Desarrollo Profesional: Se busca fortalecer las oportunidades de crecimiento de los colaboradores, fomentando y aumentando los programas de capacitación y los procesos de movilidad interna, en un modelo que equilibra la combinación de autonomía profesional y la cooperación constante.



GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio de EDELMAG, además del estricto cumplimiento de la normativa, lleva a cabo sus funciones conforme a los principios de conducta ética, profesionalismo y dedicación. Las prácticas de gobierno corporativo de la empresa están descritas con detalle en el documento “Prácticas de Gobierno Corporativo” requerido por la Superintendencia de Valores y Seguros en la Norma de Carácter General N°385, las cuales son presentadas al Directorio de la empresa.

La administración superior de EDELMAG la ejerce su Directorio compuesto por siete miembros, uno de ellos independiente, que son elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas en periodos de 3 años con derecho a reelección, de acuerdo al procedimiento fijado en la legislación y normativa vigente. Ninguno de sus miembros desempeña cargos ejecutivos en la empresa. Sesiona de forma ordinaria una vez al mes y en forma extraordinaria cuando la gestión de negocio así lo requiere.

A diciembre de 2017, la conformación del Directorio de EDELMAG era la siguiente:

| | | |
|---|---|---|
| Presidente Jorge Jordan Franulic RUT: 5.279.887-6 Biólogo Marino, Empresario | Vicepresidente Matías Hepp Valenzuela RUT: 9.908.037-K Ingeniero Civil Industrial | Director Editia Mancilla Caro RUT: 4.845.548-4 Profesora de Estado |
| Director Francisco Sánchez Hormazábal RUT: 10.768.919-2 Ingeniero Civil de Industrias | Director Rafael Salas Cox RUT: 9.609.399-3 Abogado | Director Gonzalo Soto Sordio RUT: 10.033.471-2 Ingeniero Civil Industrial |
| Director Gonzalo Palacios Vásquez RUT: 5.545.086-2 Ingeniero Civil de Industrias | | |

COMITÉ DE DIRECTORES

A su vez, para ejercer su función de dirección y supervisión de la administración, cumpliendo además con los requisitos regulatorios aplicables a la legislación chilena, el Directorio cuenta con un Comité de Directores. Éste tiene como objetivos tanto examinar como emitir su parecer ante los reportes de auditores internos y externos, balances e información financiera, informes de gestión internos, entre otros.

De acuerdo a lo dispuesto por el inciso 9º del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas y la Circular N°1.956 de la SVS, que señala que al haber sólo un Director Independiente, éste debe nombrar a los demás integrantes del Comité de Directores entre los señores Directores que no tengan tal calidad. Es así que la señora Edilia Mancilla Caro, en su carácter de Directora Independiente, procedió a nombrar como integrantes del Comité de Directores a los señores Directores don Rafael Salas Cox y don Gonzalo Soto Serdio.

Desde el 2001, año de su creación, el Comité de Directores es una de las instancias relevantes del gobierno corporativo y entre sus principales funciones se pueden mencionar:

- > **Examinar las operaciones y contratos de la compañía con empresas relacionadas.**
- > **Proponer al Directorio los auditores externos.**
- > **Revisar los Estados Financieros a junio y diciembre, individuales y consolidados, que se presentan a los accionistas.**
- > **Pronunciarse acerca de las materias a que se refiere el Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, informando sus acuerdos al Directorio.**

En un claro ejemplo de la inclusión de las mujeres en la toma de decisiones al interior de EDELMAG, se reconoce la presencia de doña Edilia Mancilla como Directora Independiente, a lo que se suman mujeres liderando las áreas de Atención al Cliente, Regulación y Estudios, Ciclo de Ingresos, y Comunicaciones.

PRINCIPALES EJECUTIVOS

Dada la naturaleza del negocio, complejidad de la industria y el tipo de los productos y servicios que entrega la empresa, los profesionales a cargo de la gestión cumplen un rol estratégico para entregar de forma segura y a costos competitivos el abastecimiento del suministro eléctrico.

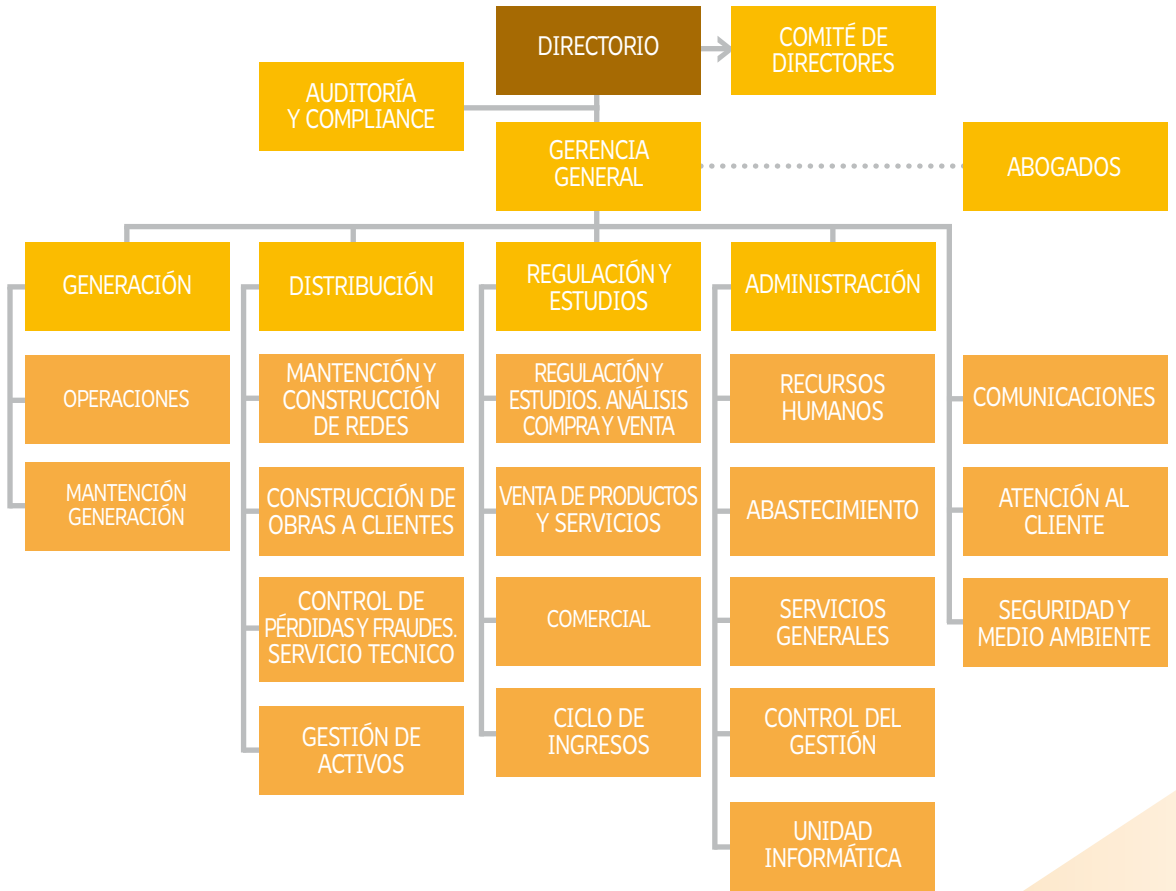
Gerente General
Carlos Yáñez Antonucci

Gerente Regulación
y Estudios
Juan Pereira Derch

Gerente Generación
**Juan Carlos Würth
Ojeda**

Gerente Distribución
**Álvaro Loma-Osorio
Basterrechea**

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL







RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Sabemos que una empresa responsable no sólo busca generar valor para sus accionistas y, en ese sentido, el desarrollo de EDELMAG está directamente vinculado a la sostenibilidad de sus grupos de interés. Como principal proveedor de electricidad, la continuidad y calidad de su servicio tiene impactos directos en la calidad de vida de sus clientes y en el desarrollo de la región de Magallanes. Por lo mismo, buscamos aportar con un suministro de energía que integre las dimensiones técnicas, económicas, medioambientales y sociales.

Además, la gestión de la empresa está vinculada a la seguridad, capacitación, beneficios laborales y desarrollo profesional de sus trabajadores y sus proveedores. Esta manera de gestionar el negocio permite crear valor para sus accionistas y establecer relaciones de transparencia con las autoridades.

En este sentido, se cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, que establece un marco común de comportamiento orientado a generar relaciones de confianza y de beneficio mutuo con los grupos de interés, considerando como sello el compromiso de trabajar en ocho ámbitos:

- 01 | excelencia en el servicio**
- 02 | compromiso con los resultados**
- 03 | gestión responsable del medio ambiente**
- 04 | interés por las personas**
- 05 | seguridad y salud**
- 06 | cadena de suministro responsable**
- 07 | compromiso social**
- 08 | integridad y transparencia.**

La política de RSC se desarrolla y complementa a través del Código Ético y la Política Anticorrupción, vigentes desde 2015 y que durante 2017 fueron actualizados; junto con la Política de Derechos Humanos, aprobada en 2016, mientras que las acciones llevadas a cabo por EDELMAG se basan en lo estipulado en la Política de Auspicios y Donaciones, que establece como lineamientos prioritarios de acción, la energía y medio ambiente; la cultura y la acción social.

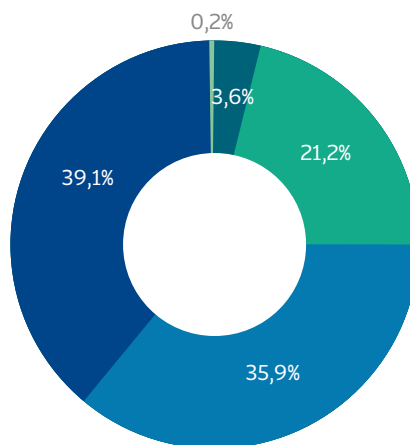


EXCELENCIA EN EL SERVICIO

En los últimos años, EDELMAG ha incrementado el seguimiento y estudio de la percepción que tienen los clientes de nuestros servicios, que al 31 de diciembre de 2017 suman 60.383, cantidad superior en 2,5% a igual fecha del año anterior. De acuerdo a los resultados y conclusiones de estas investigaciones, la Empresa fortalece sus sistemas de comunicación y vinculación en sus canales de contacto, ante mayores exigencias de los usuarios frente a las compañías, especialmente aquellas del sector de servicios básicos como es el caso de EDELMAG.

Estructura de consumo 2017:

- Otros
- A. Público
- Industrial
- Comercial
- Residencial



CANALES DE COMUNICACIÓN

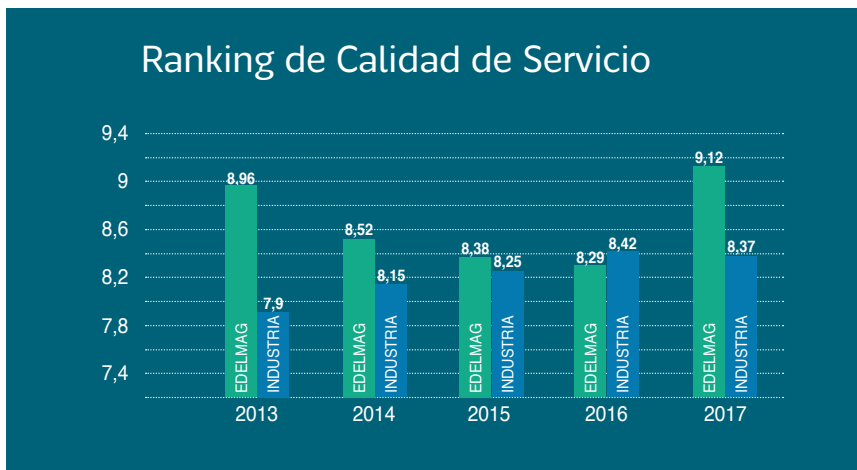
Para EDELMAG la comunicación con sus clientes es un tema trascendental en su gestión y es por ello que cuenta con diferentes canales tradicionales para atender a sus requerimientos, responder sus inquietudes e informar acerca de materias relevantes de su relación con la Empresa: oficinas comerciales, servicio de call center, página web y las boletas.

En este sentido, se trabaja en forma constante en la mejora de la calidad de los servicios de atención a los usuarios. A partir de septiembre, luego de un exitoso proceso de implementación, mejoramos nuestra plataforma de atención no presencial, con la implementación de un sistema de contact center externo que cuenta con atención durante las 24 horas del día, con respuesta de ejecutivos o sistema de voz, que permiten atender a la totalidad de nuestros clientes, especialmente frente a condiciones de emergencia, que es cuando mayor necesidad de información presentan. De esta manera, hoy contamos con indicadores de gestión que nos permitirán implementar nuevas acciones, acordes a las necesidades de nuestros usuarios.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En EDELMAG estamos preocupados de realizar en forma permanente un monitoreo para desarrollar análisis de la satisfacción de nuestros clientes y la percepción que tienen acerca del servicio que entregamos.

Y para ello contamos con el Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad, elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), donde EDELMAG obtuvo una nota final de 9,12 de un máximo de 10, subiendo al tercer lugar del ranking, un alza considerable tomando en cuenta que en los últimos dos años se ubicaba en la posición número 17 entre la totalidad de las distribuidoras del país.



Para obtener dicha nota se debe considerar tres evaluaciones:

- 01** | Índice de Continuidad del Servicio (representa el 50% de la calificación final), considera la frecuencia promedio o veces que se ve afectado un cliente promedio y el tiempo medio de interrupciones de suministro, en el cual EDELMAG obtuvo un 9,18.
- 02** | Encuesta de calidad de servicio (equivale al 37,5% de la evaluación total), donde la cifra de nuestra Empresa llegó a 8,92.
- 03** | Reclamos de los clientes (corresponde al 12,5% de la nota final), este año la compañía alcanzó la cifra de 9,31.

GESTIÓN DE RECLAMOS

Los reclamos ingresados a la empresa en 2017 a través de cartas alcanzaron un total anual de 1.123, registrando un aumento del 9%; no obstante lo anterior, al comparar el tiempo medio de respuesta, se observa una disminución de 18,6 a 16 días.

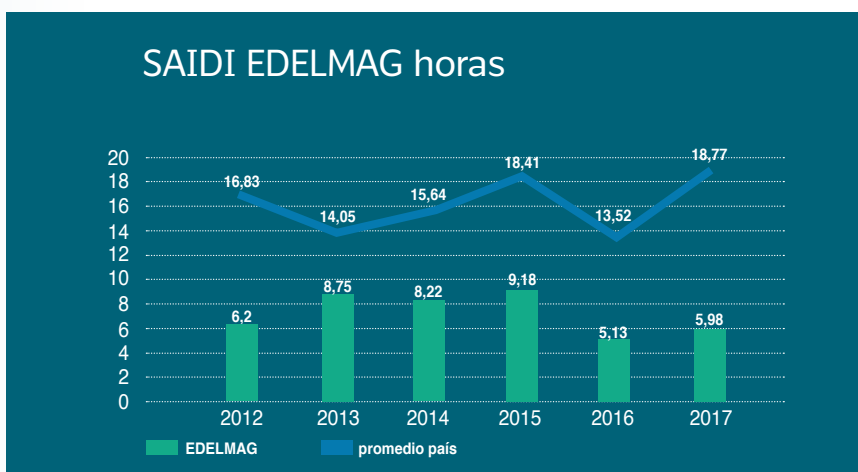
Por otro lado, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) recibió 85 reclamos, referidos a EDELMAG durante el 2017, presentando un importante incremento respecto de lo ocurrido en el año anterior, que alcanzó al 135%, sin embargo el ente regulador no formuló cargos contra la empresa por ninguno de ellos. De acuerdo a lo informado por la SEC, los temas más recurrentes fueron facturación, calidad de suministro, y corte y reposición.

Por otra parte, ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) se presentaron 12 reclamos contra EDELMAG. En este caso, se mantiene la tendencia de los últimos años donde las cifras han fluctuado entre 11 y 13 reclamos de consumidores, que no ha significado multas para la empresa.

Estos números dan cuenta de clientes empoderados, que recurren a las instancias creadas para manifestar sus disconformidades. Al respecto, uno de nuestros grandes desafíos es dar respuesta adecuada y oportuna a estos requerimientos, junto con incorporar aún más la voz de los clientes en el diseño, herramientas de canales y acciones para potenciar nuestra relación con ellos.

ÍNDICE SAIDI

Este indicador representa la duración promedio de interrupciones que experimenta un cliente durante un periodo de tiempo. En EDELMAG se mantienen los bajos tiempos de interrupción de suministro eléctrico, llegando en 2017 este indicador a 5,98 horas, mientras que el promedio nacional alcanzó a las 18,77 horas.



¿POR QUÉ SAIDI ES IMPORTANTE PARA LOS CLIENTES Y LA COMUNIDAD?

- > SAIDI permitirá mejorar los índices de calidad de suministro y con ello mejorar la calidad de vida de los clientes.
- > Permite enfrentar de mejor manera las contingencias climáticas y/o ambientales.
- > Facilita la implementación de acciones de mejoras inmediatas y en tiempo real.
- > Se realiza un monitoreo permanente del indicador, lo que permite identificar las causas de las principales fallas en el sistema y buscar rápidamente sus soluciones.
- > Medir la calidad de servicio según las horas que pasa un cliente sin energía, independiente de la causa de interrupción y de la frecuencia de consumo, implica un gran cambio: los clientes residenciales tendrán similar preponderancia a los clientes grandes.

CALIDAD DEL SUMINISTRO

Para la Empresa, la calidad y continuidad del servicio eléctrico que entrega a sus clientes es una preocupación constante.

La evaluación de la calidad de suministro de EDELMAG se basa en el indicador FMIK (Frecuencia Media de Interrupción por kVA), éste muestra la cantidad promedio de interrupciones que experimenta un cliente en el periodo de un año. En 2017, el indicador FMIK de EDELMAG fue de 2,29.

Además, se monitorea el TTIK (Tiempo Total de Interrupción por kVA), indicador que representa el tiempo en promedio de interrupción que experimenta un cliente en el periodo de un año. El Tiempo Total de Interrupción en EDELMAG correspondió a 4,66 horas en 2017.

En ambos casos, el indicador se presenta más elevado en relación al año 2016.

En el siguiente cuadro se muestran los índices de cada una de las localidades de nuestra zona de concesión y se aprecia una alta continuidad de suministro, con resultados por debajo de los máximos establecidos por la autoridad.

| | FMIK | TTIK |
|------------------------|---|--|
| Punta Arenas | 2,20 interrupciones de un máximo de 3,5 interrupciones en el plazo de un año. | 4,58 horas sin suministro, de un máximo de 13 horas en el plazo de un año. |
| Puerto Natales | 2,38 interrupciones de un máximo de 5 en el plazo de un año. | 5,47 horas sin suministro, de un máximo de 22 horas en el plazo de un año. |
| Porvenir | 3 interrupciones de un máximo de 5 en el plazo de un año. | 5,47 horas sin suministro, de un máximo de 22 horas en el plazo de un año. |
| Puerto Williams | 3,35 interrupciones de un máximo de 5 en el plazo de un año. | 2,55 horas sin suministro, de un máximo de 22 horas en el plazo de un año. |
| Empresa | 2,29 interrupciones de un máximo de 3,5 interrupciones en el plazo de un año. | 4,66 horas sin suministro, de un máximo de 13 horas en el plazo de un año. |

FMIK:
Frecuencia media de interrupciones; representa el número equivalente de veces que el sistema, en su totalidad estuvo fuera de servicio durante los últimos 12 meses.

TTIK:
Tiempo total de interrupciones, representa el número equivalente de horas que el sistema en su totalidad estuvo fuera de servicio durante los últimos 12 meses.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES

- 01** | **Usted tiene derecho a formular sus consultas y reclamos a la empresa distribuidora de electricidad que le presta servicio y a que éstos sean resueltos en un plazo no superior a los 30 días corridos desde la fecha de presentación.**
- 02** | **Las consultas y reclamos pueden ser presentados de distintas maneras:**
 - En las oficinas de atención a clientes, en el horario normal de atención.
 - A través del fono cliente.
 - Vía email al correo electrónico
 - Con carta escrita, dirigida a una de las oficinas de atención a clientes.
 - A través de la página web.
- 03** | **Asegúrese de identificar claramente su requerimiento, de manera de facilitar su atención y respuesta.**
- 04** | **Usted tiene derecho a presentar consultas y reclamos personalmente u otorgar poder simple a otra persona para que lo represente.**
- 05** | **Solicite a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) que intervenga cuando:**
 - Transcurridos 30 días corridos desde su presentación ante la empresa distribuidora de electricidad que le presta servicio no ha recibido respuesta.
 - Usted no está conforme con lo resuelto por la empresa.
 - La empresa no tramita sus consultas y/o reclamos efectuados por teléfono, carta, fax, correo electrónico (mail) y le exige concurrir a sus oficinas personalmente.
- 06** | **En todo caso, usted siempre podrá ejercer su derecho ante los tribunales de justicia competentes cuando así lo estime necesario.**





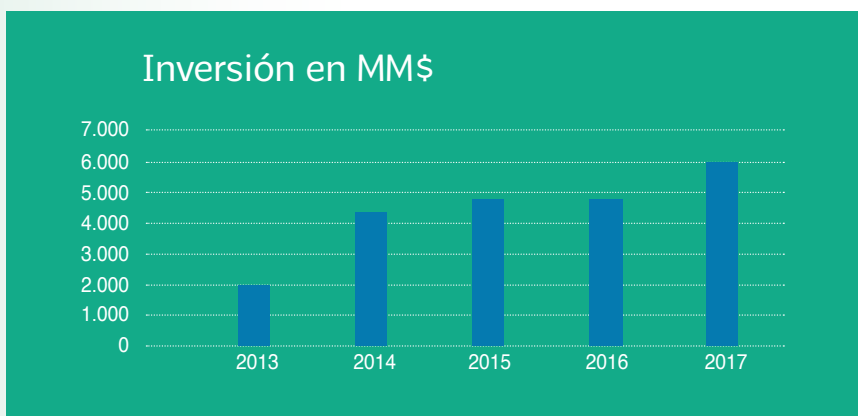
**COMPROMISO CON
LOS RESULTADOS**

Para seguir manteniendo los altos estándares de calidad en el servicio que entrega EDELMAG a sus clientes, durante el año 2017 se realizaron diversas iniciativas, tanto en el área de generación y transmisión como en distribución, en las distintas centrales ubicadas en las capitales provinciales, totalizando una inversión de M\$6.002.222.

En el ámbito de generación, destacan la modernización del sistema de control del turbogenerador Solar Mars, N°4 de la Central Tres Puentes, a través de un upgrade provisto por el fabricante; mientras que en Puerto Natales se ejecutó la insonorización y ventilación de la Central de dicha ciudad. A esto se suman los mantenimientos mayores efectuados a motogeneradores en las centrales Porvenir y Puerto Williams.

Por otra parte, en el área de distribución se firmaron dos nuevos convenios de electrificación rural con el Gobierno Regional, uno de ellos beneficiará a 129 familias de los sectores periurbanos al sur de Punta Arenas con la construcción de 8,9 kilómetros de líneas; mientras que el segundo, corresponde a 10 familias de Punta Prat, en Puerto Natales, donde se construirán 10,5 kilómetros de líneas de media y baja tensión. A lo anterior se agrega la conexión y construcción de 103 empalmes en el sector sur de Punta Arenas, y el avance en la obra que llevará la energía eléctrica hasta la localidad de Cerro Castillo. Con estos proyectos nos sumamos al desarrollo local, colaborando en el acceso a energía confiable de manera permanente y estable, mejorando la calidad de vida y la integración igualitaria de cientos de familias magallánicas.

INVERSIÓN HISTÓRICA







03



04



06



07

ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

01. Iluminación ornamental de la Plaza Muñoz Gamero de Punta Arenas
02. Árbol de Navidad de Puerto Natales
03. Árbol de Navidad de Punta Arenas
04. Árbol de Navidad de Porvenir
05. Premiación del concurso "Tu energía, mi energía", organizado por el Ministerio del ramo
06. Estudiantes del Liceo Industrial visitan la Central Tres Puentes
07. Árbol de Navidad de Puerto Williams
08. Vecinos de Puerto Natales asisten a taller de energía
09. Estudiantes de Inacap visitan la Central Tres Puentes
10. Estudiantes de Sagrada Familia visitan la Central Punta Arenas



09



10



GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE

Nuestra Empresa busca que su relación con la comunidad, se base en la creación de confianzas que legitimen el desarrollo de sus actividades. Lo anterior sólo puede lograrse si demostramos coherencia entre lo que en EDELMAG manifestamos y lo que efectivamente hacemos, dejando evidencia del interés real en ser un socio constructivo para nuestra región a largo plazo.

POLÍTICA DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En EDELMAG sabemos que para lograr la sostenibilidad de nuestras operaciones se requiere el desarrollo de procedimientos capaces de equilibrar la protección ambiental con el crecimiento económico.

Nuestra Política de Preservación del Medio Ambiente es una carta de navegación que fija un marco de referencia para el desarrollo de las operaciones productivas que se llevan a cabo en cada unidad funcional de EDELMAG, así como fomenta conductas ambientalmente responsables en la comunidad magallánica.

Es nuestra política:

- 01 | **El cumplimiento de la normativa ambiental, actuando de manera proactiva para darle una observancia sostenida.**
- 02 | **Incorporar la variable ambiental a la estrategia en todos los ámbitos de su quehacer.**
- 03 | **Actuar preventivamente frente a los impactos ambientales de nuestra actividad, impulsando la mejora continua del desempeño ambiental.**
- 04 | **Desarrollar una cultura interna que promueva la protección del entorno ambiental.**
- 05 | **Asumir una posición constructiva con las autoridades responsables de los temas ambientales.**
- 06 | **Promover el uso responsable y eficiente de los recursos energéticos, en las operaciones de la Empresa y en las soluciones para sus clientes.**

NORMA DE EMISIONES PARA TERMOELÉCTRICAS

En el contexto del cumplimiento a lo establecido en el DS N°13, “Establece Norma de Emisión para Centrales Termoeléctricas”, del Ministerio de Medio Ambiente, durante el primer trimestre de 2017 se realizó la validación anual del Sistema Alternativo de Monitoreo Continuo de Emisiones (CEMS) del Turbogenerador HITACHI, de la Central Tres Puentes. Asimismo, se cumplió con la remisión de antecedentes y carga de los 4 reportes trimestrales en el portal Sistema de Información de Centrales Termoeléctricas (SICTER).

MEDICIÓN DE CALIDAD DE AIRE

Como parte de los compromisos ambientales contraídos en las Resoluciones de Calificación Ambiental, que anteriormente dieron aprobación favorable a proyectos de generación, en diciembre de 2017, se efectuó un estudio para evaluar la calidad de aire en el entorno de la Central Tres Puentes, para Material Particulado Respirable, Monóxido de Carbono y Dióxido de Nitrógeno.

Al comparar los valores obtenidos para cada uno de los contaminantes monitoreados, con sus respectivos valores máximos permitidos, establecidos en las correspondientes normativas, se observa que éstas no son superadas en ningún criterio estadístico; esto último permite reafirmar que no se generan impactos significativos ni se transgreden las normas de calidad primaria correspondientes para cada contaminante evaluado.

Por su parte, las variables meteorológicas: velocidad y dirección del viento, temperatura y humedad relativa, medidas en la estación EDELMAG, se comportaron de acuerdo a lo esperado para la época del año.

REGISTRO DE EMISIONES Y TRANSFERENCIA DE CONTAMINANTES RETC

Un total de 51,3 toneladas de residuos peligrosos, generados en diversos procesos productivos, requirió gestionarse ambientalmente durante 2017. De acuerdo a las disposiciones establecidas en el DS N°148/03, que aprueba el Reglamento Sanitario para Manejo de Residuos Peligrosos, estos desechos se almacenaron temporalmente en los sitios dispuestos para ello y fueron sometidos a disposición final en las plantas de Hidronor, EcoBío y Crowan Uno, ubicadas en el norte del país.

Resultados obtenidos Estación de Monitoreo Calidad de Aire Central Tres Puentes

| Contaminante | Estadístico | Registro | Norma | Referencia |
|--------------|--------------------------------------|----------|-------|--|
| MP-2,5 | Promedio mensual | 7 | 20 | DS N°12/11, Norma Calidad Primaria para Material Particulado Respirable. |
| | Percentil 98, promedio diario | 25 | 50 | |
| CO | Máximo horario mensual percentil 99 | 0,2 | 30 | DS N°115/02, Norma Calidad Primaria para Monóxido de Carbono en Aire. |
| | Máximo promedio móvil 8 hrs. mensual | 0,2 | 10 | |
| NO2 | Promedio mensual | 12,6 | 100 | DS N°114/03, Norma de Calidad Primaria para Dióxido de Nitrógeno. |
| | Percentil 98, promedio diario | 149,6 | 400 | |

FUENTE: Campaña Monitoreo de Calidad de Aire y Meteorología, Empresa Eléctrica de Magallanes S.A., elaborado por ALGORITMOS SPA. (diciembre 2017)

IMPUESTOS A EMISIONES DE FUENTES FIJAS

En el año 2014 se publicó la Ley N°20.780, que Establece Reforma Tributaria que Modifica el Sistema de Tributación de la Renta e Introduce Diversos Ajustes en el Sistema Tributario. En el artículo 8° se establece un impuesto anual a beneficio fiscal que grava las emisiones de material particulado (MP), óxidos de nitrógeno (NOx), dióxido de azufre (SO2) y dióxido de carbono (CO2), producidas por establecimientos cuyas fuentes fijas, conformadas por calderas o turbinas, individualmente o en su conjunto, sumen una potencia térmica mayor o igual a 50 MWt (megavatios térmicos), considerando el límite superior del valor energético del combustible.

EDELMAG es sujeto de esta regulación solamente por las emisiones correspondientes a los turbogeneradores de la Central Tres Puentes, ubicada en la ciudad de Punta Arenas.

A inicios de 2017 se contrató a la empresa JHG Servicios Ambientales Ltda., registrada como Entidad Técnica de Fiscalización Ambiental, de la Superintendencia del Medio Ambiente, para que realice la preparación y carga de los 4 reportes trimestrales de antecedentes necesarios para la cuantificación de emisiones de contaminantes y el correspondiente impuesto que se deberá pagar en abril de 2018.

RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE PILAS DE BAJO VOLTAJE – ALIANZA CON LA COMUNIDAD

Durante 2017 se logró recolectar, almacenar y enviar a disposición final, un total de 1.445 kg. de pilas de bajo voltaje, dato que refleja la continuidad de la campaña “Ponte las pilas con el medio ambiente”, que nació como una actividad interna impulsada por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, y que ya cumple 9 años posicionada en toda la región de Magallanes. Esta iniciativa apunta a dos objetivos claros, por un lado, generar en la comunidad, y especialmente en niños y jóvenes, conciencia para disminuir el uso de pilas y, por otro, formar conductas responsables al momento de eliminar estos elementos altamente contaminantes para el medio ambiente y dañinos para la salud pública. Gracias al interés que han manifestado distintos organismos públicos y privados, especialmente establecimientos educacionales, así como también los clientes de EDELMAG que de manera espontánea depositan sus pilas en los contenedores ubicados en nuestras diferentes oficinas comerciales, ha sido posible concretar esta campaña.

FISCALIZACIONES

En el periodo que se informa, los Organismos Públicos encargados de resguardar el cumplimiento de las normativas ambientales, desarrollaron 2 acciones de fiscalización en las instalaciones de EDELMAG, sin que en ninguna de las cuales se hayan constatado incumplimientos o transgresiones que ameritaran la formulación de cargos o el inicio de sumarios sanitarios.

REMISIÓN DE INFORMACIÓN AL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

Durante este año, nuestra Empresa continuó con la remisión de antecedentes requeridos por la Autoridad Ambiental, a través del portal Ventanilla Única, del Ministerio de Medio Ambiente. De esta forma, se ha podido continuar con la entrega de antecedentes en línea, para la declaración de modelaciones de emisiones gaseosas, declaraciones de residuos peligrosos, declaración de residuos industriales y envío de estudios de seguimiento ambiental por Resoluciones de Calificación Ambiental, entre otras.

EDELMAG Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

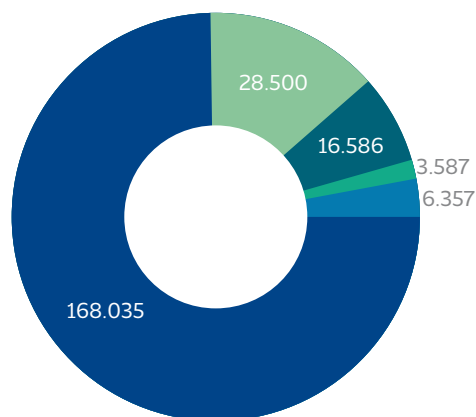
El cambio climático es un fenómeno global provocado por actividades antrópicas que aumentan la concentración de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la atmósfera.

En este ejercicio, EDELMAG estimó las emisiones de GEI correspondientes a sus fuentes estacionarias del Alcance 1, considerando las directrices del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, que considera la contabilización de los gases establecidos en el Protocolo de Kioto: dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, hidrofluorocarbonos, perfluorocarbono y hexafluoruro de azufre. El estudio incluyó las operaciones correspondientes al periodo.

Durante 2017, las emisiones de GEI, expresadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e), alcanzaron a 223.065.

Emisiones de Gases Efecto Invernadero (tCO₂e)

- Punta Arenas
- Puerto Natales
- Porvenir
- Puerto Williams
- Isla Riesco



PROYECTO CENTAURO C-40

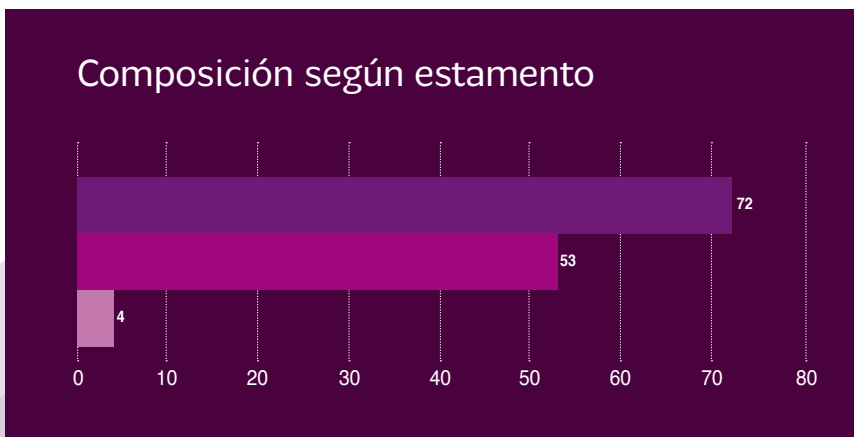
Como parte del plan de expansión de la Central Puerto Natales, durante 2017 se desarrollaron los estudios necesarios para elaborar una Declaración de Impacto Ambiental (DIA), que permita la incorporación de un turbogenerador Solar Centauro 40, de 3,5 MW de potencia eléctrica. De esta forma, en el mes de diciembre se presentó la DIA en el Servicio de Evaluación Ambiental, organismo que resolvió su admisibilidad e inició el proceso de análisis que deberá estar finalizado en el primer trimestre de 2018.



**INTERÉS POR
LAS PERSONAS**

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

EDELMAG, al 31 de diciembre de 2017, contaba con 72 trabajadores y administrativos, 53 profesionales y técnicos, y 4 ejecutivos principales, totalizando una planta de 129 trabajadores que prestan sus servicios. Del mismo modo, dentro de las características del personal se puede mencionar que está conformado por hombres y mujeres de nacionalidad chilena, el 87,5 por ciento corresponde a sexo masculino, prevalece el rango etario que abarca entre 51 y 60 años, y la mayoría lleva más de 12 años vinculada a la Empresa.



| | |
|--------------------------------|----|
| gerentes y ejecutivos | 4 |
| profesionales y técnicos | 53 |
| trabajadores y administrativos | 72 |

CAPACITACIÓN

El desarrollo de una empresa va de la mano del progreso de sus colaboradores, y en este ámbito la capacitación juega un rol preponderante, ya que a través de esta actividad adquieren competencias y refuerzan habilidades en diversos ámbitos, las que permiten que enfrenten de manera adecuada sus labores diarias.

EDELMAG, entendiendo la importancia de potenciar su recurso humano, durante el año 2017 realizó 6 actividades de capacitación teóricas y prácticas, generando 1.417 HH destinadas a entregar herramientas que permitan abordar las exigencias actuales y que contribuyan a enriquecer el perfil de conocimientos, actitudes y habilidades para el buen desempeño de las variadas funciones.

PROGRAMA SAVIA 2

Con la participación de 31 colaboradores, por un total de 961 HH teóricas, este año, se continuó desarrollando la iniciativa corporativa “Programa Savia”, en su segunda versión. El objetivo de este programa es fortalecer las capacidades de nuestras Jefaturas en línea con un modelo de liderazgo, entregando las herramientas necesarias para acompañar los procesos de transformación de nuestra Empresa.

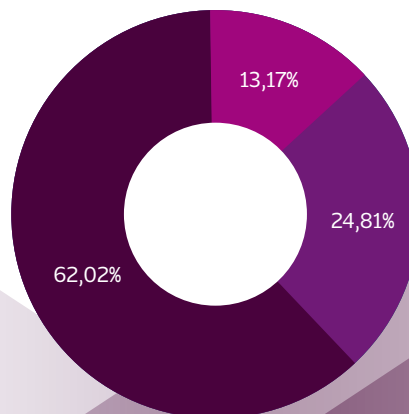
SINDICATOS

Hasta el 31 de diciembre de 2017 se encuentran adheridos a los sindicatos:

| | |
|---|-----------|
| Sindicato Trabajadores | 80 |
| Sindicato Profesionales y Técnicos | 32 |
| No Sindicalizados | 17 |

Sindicatos:

- Trabajadores
- Profesionales y Técnicos
- No Sindicalizados



CONCILIACIÓN VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

Además de generar empleo, EDELMAG como empresa busca garantizar mejores condiciones para sus colaboradores. Por esto mismo, la percepción que tienen las personas acerca de su ambiente laboral y de su organización resulta trascendental. Sabemos que esta percepción se forma a través de las interacciones que el colaborador tiene con sus compañeros y jefes, así como las experiencias al interior de la Empresa.

Durante el año 2017, se continuó con diferentes iniciativas dirigidas a este ámbito, cuya programación tuvo como objetivos tanto cultivar un grato ambiente de trabajo como mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar. Una de estas acciones fue la de retomar las actividades recreativas de nuestro mes aniversario, adicionalmente a la medida de la readecuación horaria laboral implementada el 2016, que en concordancia con la atención comercial, permite a los colaboradores disponer de la tarde del viernes para actividades asociadas a calidad de vida, que concilian la vida familiar y laboral.

También continuaron con su programa de actividades el Conjunto Folclórico y el Taller de Artes, con una activa participación de los trabajadores y su núcleo familiar, fomentando su integración en los valores culturales propios de la Empresa. La infraestructura y los profesionales que se disponen para desarrollar estas acciones son una contribución al logro del objetivo social que busca alcanzar EDELMAG.

Paralelamente, contamos con programas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal que entregan espacios para gestionar adecuadamente la Calidad de Vida Laboral:

- > **Cumpleaños:** Como regalo institucional todos los colaboradores de EDELMAG tienen una tarde libre, para compartir con su grupo familiar. Este beneficio corresponde a un permiso pagado, no corresponde a feriado legal.
- > **Becas Escolares:** Se reconocen los esfuerzos académicos de los hijos de los colaboradores con altas calificaciones escolares; además se mantiene una línea de financiamiento en apoyo de los colaboradores y/o sus hijos que realicen estudios de formación técnica profesional o universitaria.

APORTE PARA EDUCACIÓN SUPERIOR 2017

| | |
|--|----|
| Línea de financiamiento estudios de educación superior Hijos | 1 |
| Beca estudios educación superior Hijos | 42 |

Navidad en Familia: en todas las localidades donde opera EDELMAG se organizaron actividades navideñas en familia, con la entrega de regalos para los hijos de los trabajadores hasta 12 años, siendo ya una tradición.

BENEFICIOS

EDELMAG cuenta con un programa de beneficios para los trabajadores que abarca las áreas de salud, educación, deporte, entretención y actividades especiales enfocadas particularmente a su grupo familiar de tal manera de contribuir a las prácticas de conciliación de la vida laboral y personal. Los principales beneficios que brinda EDELMAG a sus colaboradores se presentan a continuación:

Préstamos de emergencia

Cotización Adicional APV para Sindicato de Profesionales

Plan colectivo de Isapre

Subsidio de la empresa a los tres primeros días de licencias médicas

Seguro complementario de salud y vida

Conjunto Folclórico

Taller de Artes para colaboradores

Comité de Damas

Convenio oncológico con Fundación Arturo López Pérez

Talleres infantiles en vacaciones de invierno

Convenio de telefonía celular

Convenio con gimnasios para fomentar actividad física

COMUNICACIONES INTERNAS

Las comunicaciones internas son una herramienta imprescindible para el logro de los desafíos de EDELMAG, con lo que se persigue alinear a la organización con los objetivos estratégicos, para que los colaboradores los conozcan y asuman su participación y compromiso. También fomentan la cultura y valores corporativos, junto con colaborar al mejoramiento del clima laboral, potenciando el orgullo de pertenencia.

Y en el afán de mejorar la forma de comunicarnos con nuestros colaboradores, continuamos potenciando los medios de comunicación internos:

- > | Diario Mural Mensual**
- > | Intranet Corporativa**
- > | Newsletter “El Cable” y “Nuestra Gente”**
- > | Revista Aniversario**

Durante 2017, se continuó con el “Programa Dialoga”, cuyo objetivo es instalar prácticas de comunicación al interior de la organización para mantener a los colaboradores informados del devenir del negocio, y a la vez generar espacios de conversación entre los diferentes estamentos.

El plan incluye dos prácticas:

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

La otra es la programación mensual de “Dialoga Desayuno”, consistente en una mesa de conversación abierta entre los colaboradores y un ejecutivo principal de EDELMAG que actúa como anfitrión de la actividad. Esta acción está orientada a escucha activa más que a la entrega de información, buscando levantar los temas de interés y dar respuesta a las inquietudes coyunturales de los asistentes.



SEGURIDAD Y SALUD

FILOSOFÍA PREVENTIVA

Proteger la seguridad de los colaboradores, contratistas, clientes y de la comunidad local constituye una prioridad para nuestra Empresa, siendo una tarea conjunta y permanente.

EDELMAG es heredera de una responsabilidad preventiva que, a través del liderazgo de sus ejecutivos y compromiso efectivo de todos los colaboradores, ha permitido mantener indicadores de consecuencia por debajo de los valores supuestos para la actividad económica, respecto de accidentabilidad y siniestralidad.

Por lo anterior, en 2017 se trabajó intensamente en reforzar estos temas a través del programa Compromiso con la Seguridad y la Salud, consolidándolo como un eje estratégico para EDELMAG, acorde a los compromisos asumidos en la Política de RSC. Para ello, se establecieron 5 principios:

- 01 | Nada es más importante que la seguridad y la salud.**
- 02 | Todo accidente puede ser evitado.**
- 03 | La seguridad es una responsabilidad de la Dirección.**
- 04 | La seguridad es una responsabilidad individual.**
- 05 | Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar.**

PLAN COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD

El Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud tiene además un potente foco en la formación de liderazgos visibles de seguridad, de manera transversal y cuenta con normas técnicas y herramientas preventivas específicas para los distintos procesos del negocio, entre las cuales podemos mencionar:

- > **Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS):** es una herramienta de gestión de la prevención, destinada a los líderes de seguridad cuyos objetivos principales son el desarrollo del liderazgo visible en esta materia; además de detectar y corregir conductas inseguras, fortaleciendo aquellas conductas adecuadas.
- > **Plan de Acción Personal (PAP):** está dirigido a los líderes de seguridad, cuya finalidad es fortalecer el liderazgo visible a través del compromiso de éstos, ante la organización con el cumplimiento de acciones concretas.
- > **Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS):** es una herramienta de gestión de la prevención, dirigida a la línea de mando de las áreas técnico - operativas, que consiste en realizar y documentar detección de acciones y condiciones inseguras en el desarrollo de faenas.
- > **Tolerancia Cero (T0):** es la posibilidad que tiene todo colaborador de la organización para reportar, corregir y/o gestionar la corrección de actos o condiciones inseguras, que potencialmente podrían ocasionar un accidente.

En el periodo se continuó con el desarrollo del programa de formaciones de liderazgo, alcanzando el 100% de los colaboradores instruidos. Se entregó certificación a un nuevo formador interno y dos coordinadores Pro safety fueron capacitados. Desde el punto de vista normativo, se publicaron 29 Normas Técnicas de Seguridad, que establecen aspectos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores propios y externos. Por su parte, el plan de comunicaciones se desarrolló en un 100% y consideró acciones de difusión y promoción de la seguridad, entre otras actividades.

PROSAFETY

La plataforma Prosafty se consolidó como una herramienta de gestión de todos los aspectos relacionados con el desarrollo del Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud, todo ello dirigido al control de los peligros en faenas, desarrolladas por colaboradores propios y, especialmente, de empresas contratistas.

| | |
|--|------------|
| OPS | 140 |
| IDS | 27 |
| Reuniones de Coordinación de Seguridad | 45 |
| Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora | 61 |

COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD - GRUPOS PREVENCIÓN

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), más allá de ser una exigencia legal establecida en el Decreto Supremo N°54/69, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento para su Constitución y Funcionamiento, constituye un actor relevante en la prevención de los riesgos laborales propios de nuestras actividades.

Este organismo, integrado por trabajadores de diversas áreas, ha asumido la misión de contribuir a la protección de la integridad de los colaboradores propios o externos y de nuestros clientes, el resguardo de los bienes y la optimización de recursos disponibles, desarrollando importantes acciones de difusión de la prevención de riesgos.

Durante 2017, producto de la implantación de la Norma Técnica NT.00056.GN-AD.CGE: Reuniones Periódicas de Seguridad y Salud, se consolidó la reestructuración de los 12 Grupos de Prevención de Riesgos (GPR), agrupados por áreas operativas, liderados por la jefatura de mayor rango e integrando a los colaboradores de las empresas contratistas cuyos contratos de prestación de servicios se administran en la respectiva área.

La gestión conjunta de ambos organismos, coordinada con los lineamientos establecidos por el Plan Compromiso con la Seguridad y la Salud, constituyen pilares esenciales para que la construcción de una cultura preventiva, sea tarea de todos y se desarrolle de forma sostenible.

SALUD OCUPACIONAL

Las actividades que constituyen los programas de control de riesgos a la salud ocupacional de nuestros colaboradores expuestos se desarrollaron entre los meses de agosto y diciembre, dando cumplimiento a las siguientes Normas Técnicas:

- > | **PREXOR:** Programa de Prevención por Exposición Ocupacional a Ruido.
- > | **TMERT:** Programa de Prevención Trastornos Musculoesqueléticos relativos al Trabajo.
- > | **PRUV:** Programa de Prevención por Radiación UV de Origen Solar.
- > | **PLANESI:** Programa Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis.
- > | **PRP:** Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales.

De los resultados obtenidos se pudo concluir que, a la fecha, no existen casos de exposición que superen los niveles máximos permitidos, para los distintos agentes agresores; asimismo, no se registran casos de pérdida de capacidad de ganancia que clasifiquen como Enfermedad Profesional.

INDICADORES DE CONSECUENCIA

Durante el ejercicio 2017, nuestros trabajadores no sufrieron accidentes in labore –con baja, vale decir, que hayan provocado días sujetos a pago de subsidio, por lo que el índice de frecuencia es de 0,0 puntos, y tanto la tasa de accidentabilidad como la tasa de siniestralidad se mantuvieron en 0,0%.

Por su parte, en nuestras empresas colaboradoras, en total ocurrieron 7 accidentes que se detallan de la siguiente forma: 5 accidentes in labore – con baja, 1 accidente in labore sin baja y 1 accidente in itinere – con baja. En todos los casos mencionados, las lesiones fueron leves y los afectados lograron su completa recuperación.

| 2017 | EDELMAG | Empresas Colaborativas |
|--------------------------------|------------|------------------------|
| Accidentes In Labore, con Baja | 0 | 5 |
| Enfermedades Profesionales* | 0 | 0 |
| Tasa de accidentabilidad anual | 0,0% | 3,2% |
| Índice de frecuencia | 0,0 puntos | 18,0 puntos |

Según artículos 5° y 7° de la Ley N°16.744

PAGO COTIZACIÓN ADICIONAL DIFERENCIADA

Durante junio de 2017 se inició el proceso de evaluación de siniestralidad total efectiva. Como consecuencia de no haber registrado incapacidades temporales, invalideces ni muertes, debidas a accidentes del trabajo ni enfermedades profesionales, el valor promedio de este indicador para los 36 meses anteriores fue de 0,47 puntos, por lo que se mantiene la condición de exención del pago de Cotización Adicional Diferenciada obtenida en la evaluación realizada en 2015. Esta nueva extensión de la exención regirá entre enero de 2018 y diciembre de 2019.



COMPROMISO SOCIAL

EDELMAG está comprometida con el desarrollo económico y social de las localidades en las que desarrolla sus actividades, trabajando para aportar conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. El objetivo de la empresa es generar un mayor nivel de compromiso con la sociedad que la rodea.

ACCESO A LA ENERGÍA

Las zonas donde EDELMAG desarrolla sus actividades, no alcanzan a llegar a toda la población, por lo que es una prioridad atender a las personas que viven en estas áreas. Por ello, trabaja activamente en conjunto con las autoridades locales en el desarrollo de sus redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro.

De este modo durante el periodo se suscribieron dos nuevos convenios de electrificación rural con el Gobierno Regional orientados a facilitar el acceso a servicios básicos a través de la energía eléctrica a sectores rurales de la región de Magallanes. El primero de ellos beneficiará a 129 familias de los sectores periurbanos al sur de Punta Arenas con la construcción de 8,9 kilómetros de líneas; mientras que el segundo, corresponde a 10 familias de Punta Prat, en Puerto Natales, donde se construirán 10,5 kilómetros de líneas de media y baja tensión. A lo anterior se agrega la conexión y construcción de 103 empalmes en el sector sur de Punta Arenas y los avances en la obra que llevará la energía eléctrica hasta la localidad de Cerro Castillo.

PROGRAMAS COMUNITARIOS

Programa Puertas Abiertas

Con la presencia de 212 estudiantes de enseñanza básica, media y superior se continuó desarrollando el programa "Puertas Abiertas" durante este año, coordinando visitas guiadas tanto a la Central Punta Arenas como Central Tres Puentes, y acercando de este modo la empresa a la comunidad, a través de la educación en la generación de energía eléctrica y el desarrollo de una cultura de uso responsable y eficiente de la energía.

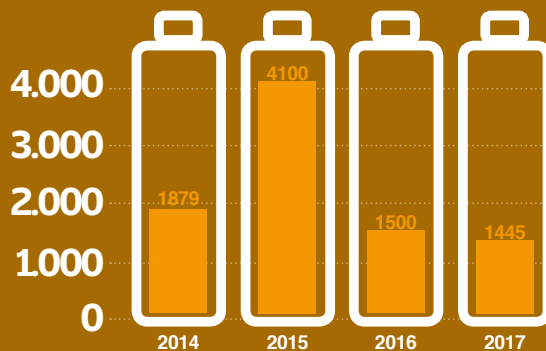
Esta actividad de carácter social enseña los procesos que se realizan en la central eléctrica mediante los recorridos efectuados por sus instalaciones. En cada visita a colegios, se distribuye material gráfico informativo para los niños, complementando lo aprendido durante esta actividad. El programa está dirigido especialmente a escolares y universitarios, además de miembros de juntas de vecinos y organizaciones comunitarias.

Ponte las Pilas con el Medio Ambiente

Con nueve años de existencia, esta iniciativa ha permitido que nuevas instituciones se acerquen hasta nuestras oficinas a entregar las pilas en desuso que han recolectado.

Asimismo, permanentemente es invitado a actividades relacionadas a la protección del medio ambiente nuestro personaje EDELMAN, superhéroe reconocido por los niños.

Durante 2017 se reunieron 1.445 kg. de estos elementos, los que fueron enviados a Hidronor, empresa que realiza la disposición final.





Árboles de Navidad

Como ya se ha vuelto una tradición, EDELMAG encendió la Navidad en cada una de las capitales provinciales, con la construcción de sus respectivos árboles de Navidad. En las ceremonias de encendido, en Punta Arenas, Puerto Natales, Porvenir y Puerto Williams, se contó con una masiva participación de las diferentes comunidades. En la ornamentación de las estructuras sólo se utiliza iluminación led, siendo más eficiente y amigable con el medio ambiente.

Como cada año, estas estructuras se transformaron en el símbolo más importante de las festividades de fin de año.



Jornadas por la Rehabilitación

Las Jornadas por la Rehabilitación en Magallanes, cuya primera versión se realizó en 1987, constituyen una de las obras sociales de mayor relevancia para la comunidad magallánica. Cada año el Club de Leones Cruz del Sur realiza esta campaña regional de recaudación de fondos que permite la rehabilitación de más de mil quinientas personas, provenientes de diferentes comunas de la región así como de la Patagonia chilena y argentina, en sus sedes en Punta Arenas, Puerto Natales y Porvenir. Por medio de la campaña 1+1, donde EDELMAG iguala el monto recolectado por sus trabajadores para las Jornadas, se logró en 2017 un aporte que superó los dieciséis millones de pesos.

Trabajo conjunto con el Hogar de Cristo

Existe una alianza estratégica con el Hogar de Cristo en Punta Arenas, lo que deriva de un apoyo permanente a esta institución de la empresa y sus colaboradores, para ayudar en el funcionamiento de esta institución que atiende directamente a 400 personas en la región.

A través de la campaña 1+1, lo recaudado va en directo beneficio de los usuarios de la Residencia para el Adulto Mayor, que en la región atiende a cerca de 80 personas por medio de los programas de atención domiciliario y residencial.



EDELMAG MÁS CERCA DE SUS VECINOS

Un total de 143 vecinos participaron de los cinco talleres de eficiencia energética impartidos por EDELMAG en las ciudades de Punta Arenas y Puerto Natales, con la finalidad de fomentar una cultura de ahorro de energía y el uso racional del recurso, por medio de un conjunto de acciones y hábitos que permiten optimizar la relación entre la cantidad de energía consumida y los electrodomésticos e iluminación que utilizan.

Del mismo modo y con el objetivo de entregar información relevante de la empresa, se efectuaron reuniones con representantes comunitarios adheridos a las Uniones Comunales y Adultos Mayores de Punta Arenas, a quienes se les comunicó el alcance de las políticas comerciales implementadas por EDELMAG, indicándoles todas las alternativas de contacto disponibles. Y en el caso de Puerto Natales, dirigentes vecinales cercanos a la central generadora participaron de reuniones donde fueron informados acerca de las futuras inversiones en su comuna.



TALLERES A BOMBEROS

Alrededor de 115 bomberos de Punta Arenas participaron en una capacitación de prevención de riesgos eléctricos, enmarcada en un convenio de colaboración mutua donde EDELMAG realizará talleres a los distintos cuerpos de Bomberos de la región, relacionados con riesgos eléctricos, tipos de redes, sistemas de distribución y los protocolos de emergencia. A su vez, el Consejo Regional de Bomberos dictará charlas informativas, con contenidos técnicos de acuerdo a los protocolos de operación de Bomberos de Chile. Además, para financiar gastos operacionales, se entregan donaciones a los Cuerpos de Bomberos de Punta Arenas y Puerto Natales.



COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Un convenio de colaboración mutua con INACAP Punta Arenas, firmado en el mes de septiembre, permitirá implementar iniciativas que propendan a una mejora en la competitividad de los sectores productivos de la región, además de la ejecución de acciones de transferencia tecnológica, asistencia técnica y educación continua que impacten de manera positiva en la comunidad.

Se suma a lo anterior, el trabajo realizado con la Universidad de Magallanes, concretado con el ingreso al Comité Asesor de la Escuela Tecnológica de la UMAG, cuyo objetivo es la vinculación del sector público y privado en áreas académicas relacionadas a la Escuela, así como detectar la necesidad de capital humano y de este modo ajustar la oferta académica a las demandas de la industria. Por otra parte, el Seminario de Energía organizado por la Facultad de Ingeniería contó con la participación de EDELMAG y un representante de la empresa cumplió la función de Evaluador Ciudadano, calificando iniciativas estudiantiles presentadas en el XX Congreso regional Escolar de Ciencia y Tecnología Explora Conicyt.



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

La alianza estratégica entre EDELMAG y sus empresas proveedoras es fundamental para desarrollar la confianza y el vínculo emocional con los clientes. En consecuencia, la empresa establece una permanente relación de comunicación, apoyo y trabajo conjunto que les permiten adoptar plenamente su cultura y compromisos corporativos. Sabemos que los proveedores son actores fundamentales para el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de valor, por lo que promovemos el mantenimiento de relaciones a largo plazo y de confianza.

A diciembre de 2017, en las empresas colaboradoras de EDELMAG se desempeñaban 127 trabajadores pertenecientes a 19 firmas, que contaban con igual número de contratos vigentes con la empresa. Un 31,00% de los contratistas se desempeña en actividades de mantenimiento, un 19,00% lo hace en el ámbito de operaciones y un 50,00% en áreas administrativas y también de aseo y seguridad.

Por sexto año consecutivo EDELMAG obtiene el Sello ProPyme, por medio del cual se garantiza el compromiso voluntario de la empresa de pagar los servicios de sus proveedores en un plazo máximo de 30 días. EDELMAG fue la primera empresa en Magallanes que recibió esta certificación en 2011, lo que va en directo beneficio de las pequeñas y medianas empresas regionales.



INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

CGE tiene la convicción de que operar de forma íntegra y transparente contribuye a conseguir los objetivos de la empresa a gestionar el negocio de manera sostenible, generando confianza en sus clientes, trabajadores, proveedores, contratistas, accionistas, entre otros grupos de interés.

Esta convicción se traduce en los siguientes compromisos de actuación responsable e íntegra asumidos por la compañía, recogidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa:

- > **Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la operación y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, y que respeten y protejan el anonimato de las personas.**
- > **Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, y los de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.**
- > **Actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que actúa, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes.**
- > **Competir en el mercado de manera leal, no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.**



edelmag

GRUPO CGE

Diseño:

Jonathan Barría Arjel

Fotografías:

Archivo EDELMAG

Archivo CGE

Impresión:

La Prensa Austral Impresos

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

20
17



INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

20
17

edelmag
GRUPO CGE