

Informe de Sustentabilidad 2014



Índice

Informe de Sustentabilidad 2014

pág. **02** > Carta del Presidente
del Directorio

pág. **04** > Quiénes Somos

pág. **09** > Gobierno Corporativo

pág. **14** > Sustentabilidad

pág. **17** > Clientes

pág. **26** > Colaboradores

pág. **36** > Gestión Medioambiental

pág. **43** > Comunidad



Carta del Presidente del Directorio

Por cuarto año consecutivo, tengo el agrado de poner a vuestra disposición el Informe de Sustentabilidad de la Empresa Eléctrica de Magallanes, filial de CGE S.A., que contiene los principales hitos y resultados de nuestra gestión económica, ambiental y social alcanzados durante 2014 y los compromisos que reafirmamos tanto con nuestros clientes, accionistas, colaboradores y contratistas, como con las autoridades, comunidad en general y el medio ambiente; los que presentamos como una señal de transparencia y responsabilidad con el entorno en el cual nos desenvolvemos.

El Informe que aquí presentamos se ha constituido en una importante herramienta de comunicación y transparencia respecto del quehacer diario de la empresa en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. Estamos seguros que la energía eléctrica es fundamental para el desarrollo de la calidad de vida de las personas y de las actividades productivas de Magallanes, y estamos orientados en entregar un servicio de calidad, con altos estándares de confiabilidad y continuidad del suministro, por lo que hemos intensificado los esfuerzos por satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, con una comunicación cercana que genere respuestas oportunas y efectivas. Por lo anterior, hemos trabajado en el diseño e implementación de diferentes planes de acción, enfocados en la calidad de servicio, atención a clientes y mejora de procesos, con lo cual los indicadores de satisfacción de nuestros clientes aumentaron positivamente, viéndose reflejado en el ranking de empresas de distribución de energía eléctrica

elaborado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), que ubica a EDELMAG en el 3er lugar entre aquellas empresas con menos de 120 mil clientes.

Como parte de la responsabilidad por entregar a nuestros usuarios una atención de calidad a lo largo de todo el proceso productivo, es que el segundo semestre del año 2014 y luego de un proceso en el que participaron todas las áreas de EDELMAG, se inició la etapa de implementación del Sello de Calidad, donde el compromiso, la empatía, oportunidad y la resolutivez de cada uno de nuestros colaboradores serán fundamentales para alcanzar la confianza de los clientes de la empresa.

Los atributos antes presentados no son nuevos en la empresa, tal como quedó de manifiesto en el mes de agosto del año pasado, cuando la ciudad de Punta Arenas enfrentó un temporal con registros históricos de viento, que impactó directamente gran parte de nuestras instalaciones comprometiendo el servicio que entregamos a más del 80% de la ciudad. Allí, nuestros colaboradores y contratistas trabajaron de manera ininterrumpida para restablecer en el menor tiempo posible el suministro eléctrico de toda la ciudad.

Nuestro compromiso con el desarrollo sustentable de Magallanes, nos llevó a trabajar de manera ardua en la recolección de toda la información y estudios necesarios para el proceso de fijación tarifaria de Precios de Nudo de Generación y Transmisión, que tal como lo indica la legislación



vigente registrará las tarifas entre octubre de 2014 y noviembre de 2018, esperándose su publicación para los próximos meses, lo que significará aplicar la máxima eficiencia en nuestros servicios, de la misma manera que lo hemos venido haciendo hasta ahora.

Todos nuestros esfuerzos y frutos se basan en un equipo humano con un gran nivel de compromiso con el servicio que entregamos, y donde una formación continua es fundamental. Por lo mismo en 2014 destinamos más de 5.300 horas de capacitación en diversas áreas. A ello sumamos nuestra preocupación constante por políticas de calidad de vida que les permitan conciliar adecuadamente su vida laboral y familiar y un Sistema de Gestión de Desempeño que reconoce sus logros y oportunidades al interior de la empresa.

Conscientes que somos parte de la comunidad es que buscamos la manera de vincularnos a ella de manera armónica, manifestándoles nuestro compromiso con su desarrollo social, por ello continuamos impulsando proyectos educativos y ambientales, donde los niños son los receptores de nuestros esfuerzos, reflejados en la Campaña “Ponte las Pilas con el Medio Ambiente” que sumó al Municipio de Puerto Natales entre sus colaboradores; y el Programa “Cambiando el Mundo en 100 palabras”, donde se busca entregar a niños de 5° y 6° básico información acerca de la eficiencia energética y el cuidado ambiental.

En el ámbito del Gobierno Corporativo continuamos perfeccionando los mecanismos para asegurar el cumplimiento de los valores éticos y buenas

prácticas en toda la organización. En ese sentido, destaca la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, según la ley 20.393 de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas.

Finalmente, los logros que presentamos en este Informe son el resultado de un intenso trabajo con el que buscamos construir relaciones de confianza con nuestros clientes, accionistas, autoridades, colaboradores y contratistas; así como también desarrollar una convivencia armónica con el entorno en el que estamos, incluyendo a la comunidad y al medio ambiente. Quiero agradecer el trabajo de todos quienes ayudaron al logro de los objetivos propuestos, siempre vinculados con los focos estratégicos que guían a la empresa: una labor basada en la eficiencia operacional que busca potenciar la calidad del servicio que entregamos y con colaboradores conscientes de la importancia del trabajo en equipo.

Les invitamos a revisar el siguiente informe, donde mostramos con hechos concretos la gestión ambiental, financiera y social de la Empresa Eléctrica de Magallanes S.A., la cual colabora activamente en el desarrollo de Magallanes.

Les saluda cordialmente,

Jorge Jordan Franulic

Presidente del Directorio EDELMAG

Quiénes

Somos





142
TRABAJADORES



INVERSIONES 2014
\$3.661
MILLONES



3^o LUGAR
Ranking SEC*
*Entre empresas que tienen entre 25 mil y 120 mil clientes

POTENCIA
INSTALADA
105,7 MW



56.346
CLIENTES



VENTA de
ENERGÍA:
272 GWh



8,5km de líneas de Alta Tensión

365km de líneas de Media Tensión

629km de líneas de Baja Tensión

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 XII Región; 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.

¿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:

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.

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. Además controla el 99,99% de Inversa S.A., sociedad dedicada a inversiones, prestaciones de servicio y actividades de comercio en general.



Reseña Histórica

1897

Surge la energía eléctrica en Magallanes, con la creación de la primera empresa eléctrica, formada por accionistas regionales, quienes dieron forma a la Sociedad Anónima COMPAÑIA DE LUZ ELÉCTRICA DE PUNTA ARENAS, empresa que diez años más tarde le entrega las operaciones a la Compañía Sudamericana de Servicios Públicos.

1945

La Compañía Sudamericana de Servicios Públicos vende su sociedad a la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica, quien se responsabiliza del abastecimiento de la ciudad de Punta Arenas.

1955

La EMPRESA NACIONAL DE ELECTRICIDAD S.A., ENDESA, Empresa del Estado, compró las instalaciones de CONAFE y asume la función empresarial del abastecimiento eléctrico de la ciudad de Punta Arenas, haciendo lo mismo en 1961 en Puerto Natales.

1965

La Ilustre Municipalidad de Porvenir, transfirió sus instalaciones a ENDESA, empresa que modernizó y mejoró la calidad del servicio con la inauguración, en el año 1972, de la nueva y moderna central de Porvenir.

1981

ENDESA transformó sus Administraciones de Distribución en Sociedades de Responsabilidad Limitada, siendo una de ellas la Empresa Eléctrica de Magallanes Limitada (EDEL MAG Ltda.).

1995

En octubre toma control de la Sociedad la Compañía Nacional de Fuerza Eléctrica S.A., CONAFE, con una participación del 50,17% del capital suscrito y pagado.

2002

En abril y como consecuencia de un proceso de licitación realizado por el Gobierno Regional, EDEL MAG adquirió los activos y se adjudicó la administración del sistema eléctrico de Puerto Williams.

2005

Desde marzo de este año, la sociedad CGE Magallanes S.A., posee el 55,11% del capital social de la empresa. CGE Magallanes S.A. es filial de la Compañía General de Electricidad S.A., CGE.

2009

Con fecha 5 de enero de 2009 se publica el decreto N° 400 del 20 de noviembre de 2008, el que complementa al Decreto Supremo N° 263, con lo que EDEL MAG obtiene la concesión definitiva del servicio público de distribución para Puerto Williams.

2012

EDEL MAG es la primera empresa en la región de Magallanes en recibir el Sello ProPyme, certificación que entrega el Ministerio de Economía que garantiza un compromiso voluntario de pagar los servicios de sus proveedores en un plazo máximo de 30 días.

2013

Entra en operaciones la Central “Mina Invierno”, ubicada en la comuna de Río Verde. Su objetivo es entregar energía eléctrica al proyecto carbonífero Mina Invierno, incluyendo las instalaciones de la mina, el puerto y los servicios generales del campamento.

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.

La administración superior de EDELMAG está encargada a su Directorio compuesto por siete miembros, uno de ellos independiente, elegidos por la Junta Ordinaria de Accionistas en períodos de 3 años con derecho a reelección, de acuerdo al procedimiento fijado en la legislación y normativa vigente. A la vez, ninguno sus miembros (incluyendo su presidente) desempeña cargos ejecutivos en la empresa.

Durante el 2014, nuevos miembros compusieron el Directorio, conformándose así por:



Vicepresidente
Pablo Sobarzo Mierzo
RUT: 9.006.201-8
Ingeniero Comercial



Presidente
Jorge Jordan Franulic
RUT: 5.279.887-6
Biólogo Marino, Empresario



Director
Edilia Mancilla Caro
RUT: 4.845.548-4
Profesora de Estado



Director
Matias Hepp Valenzuela
RUT: 9.908.037-K
Ingeniero Civil Industrial Eléctrico



Director
Mauricio Russo Camhi
RUT: 7.774.599-8
Ingeniero Civil Industrial



Director
Gonzalo Palacios Vásquez
RUT: 5.545.086-2
Ingeniero Civil de Industrias



Director
Rafael Salas Cox
RUT: 9.609.399-3
Abogado

Comité de Directores

Para el desarrollo de sus funciones ejecutivas, el Directorio designó a los integrantes del Comité de Directores de la Empresa, conforme a lo dispuesto por el inciso 9° 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. Por lo mismo, 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 Gonzalo

Palacios Vásquez y don Guillermo Marín Correa.

En noviembre de 2014, luego que el Directorio aceptara la renuncia de los señores Carlos Hornauer Herrmann y Guillermo Marín Correa, y designara en el Directorio como Directores en su reemplazo a los señores Mauricio Russo Camhi y Rafael Salas Cox, respectivamente, la señora Directora Independiente, Edilia Mancilla designó como miembro integrante del Comité de Directores, en reemplazo del señor Guillermo Marín Correa, al Director señor Rafael Salas Cox.

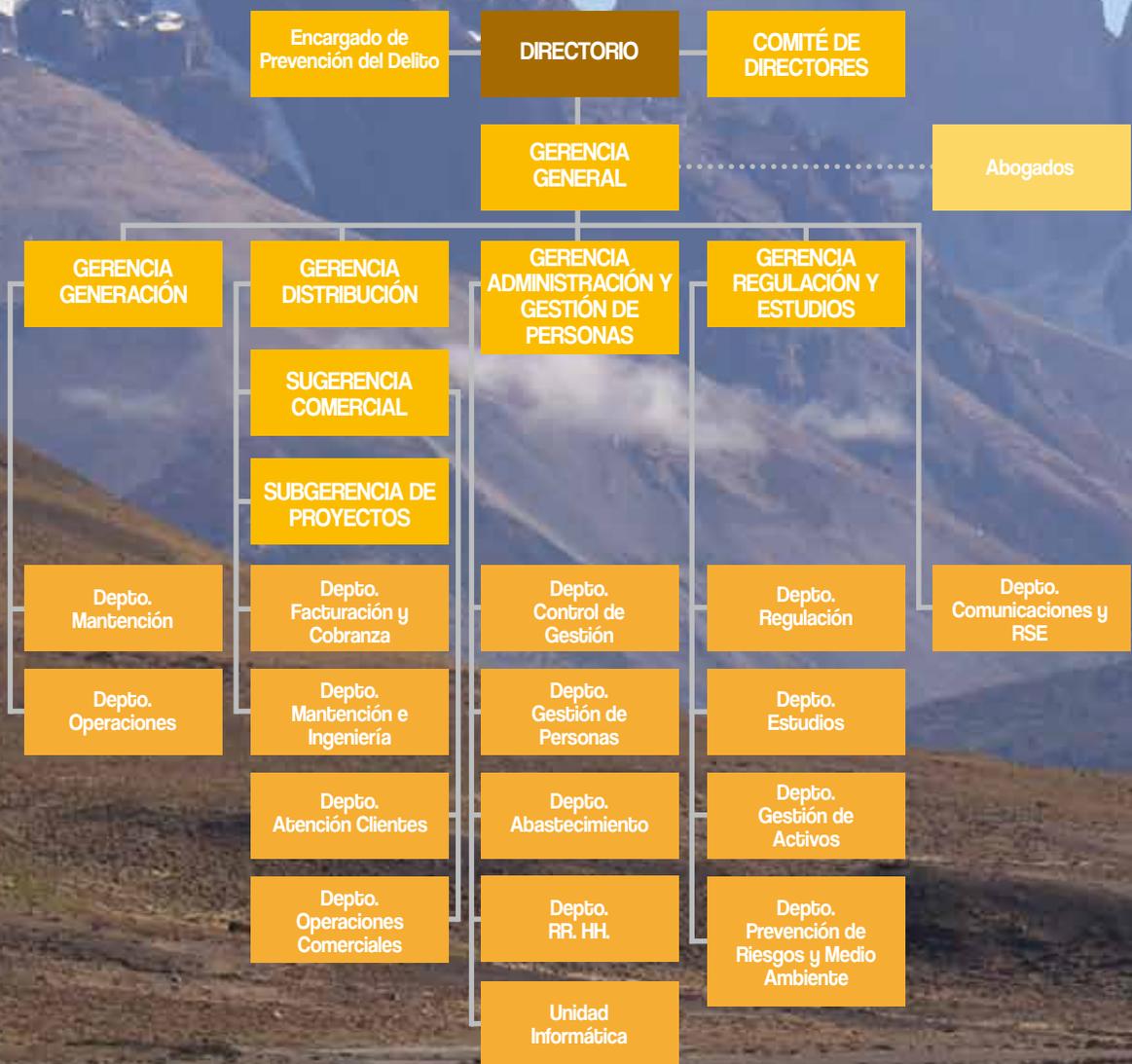
El Comité de Directores, creado el año 2001, es una de las instancias relevantes del gobierno corporativo y entre sus principales funciones se cuentan:

- > 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 al Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, informando sus acuerdos al Directorio.
- > Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
- > Preparar un informe anual de su gestión, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas.
- > Informar al Directorio de la conveniencia de contratar o no a la empresa de auditoría externa para la prestación de servicios que no formen parte de la auditoría externa, en conformidad a lo establecido en el artículo 242 de la ley N° 18.045.
- > Las demás materias que señale el estatuto social, o que le encomiende una junta de accionistas o el directorio, en su caso.

En la conmemoración del 117° aniversario de EDELMAG, se entregó un reconocimiento especial a los Directores doña Edilia Mancilla y don Jorge Jordan, quienes cumplieron 25 años desarrollando dicha función en la empresa eléctrica, liderando importantes procesos de crecimiento y toma de decisiones que se han materializado en diversos proyectos en la región.

Además y como un claro ejemplo de la inclusión de las mujeres en la toma de decisiones, se reconoce la presencia de doña Edilia Mancilla como Directora Independiente, a lo que se suma una mujer liderando la Gerencia de Administración y Gestión de Personas, y a otras 4 como Jefes de Departamento.

Estructura Organizacional:



Modelo de Prevención del Delito

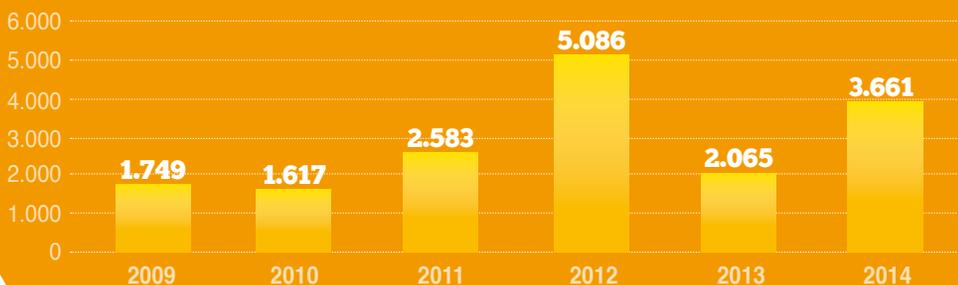
En 2014 EDELMAG inició, en conjunto con las otras filiales de CGE S.A., el desarrollo de un Modelo de Prevención del Delito, en el contexto de la plena aplicación de las disposiciones y exigencias de la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y de cohecho a un funcionario público nacional o extranjero. Dicha materia se socializó en toda la empresa a través de las primeras líneas y los respectivos sindicatos y se fortalecerán las acciones durante 2015 con la publicación de un Código de Ética.

La adopción de estos principios en la toma de decisiones favorece una gestión adecuada de las operaciones de la empresa, constituyendo una contribución al crecimiento sustentable del entorno en el que opera.

Resultados Económicos

Las inversiones durante el año 2014 alcanzaron los \$ 3.661 millones. Mayoritariamente correspondieron a la mantención de unidades generadoras; con un fuerte foco en potenciar la eficiencia en las operaciones para incrementar la confiabilidad de todo el sistema eléctrico y para lo cual se destinaron \$ 1.680 millones. Por otro lado, cabe destacar la puesta en servicio de la subestación GIS de la Central Punta Arenas y la ampliación del patio de 66 kV de la Central Tres Puentes, lo que amplía el respaldo técnico frente a cualquier contingencia, disminuyendo así las pérdidas operacionales de energía y que demandó un total de M\$ 2.000 millones.

M\$ Inversión



Sustentabilidad

PÁGINA
14



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 tienen 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.

Compromisos con Nuestros Grupos de Interés

EDELMAG busca ser un socio activo en el desarrollo de Magallanes, y al respecto se han definido los siguientes públicos con claros compromisos para cada uno de ellos:

Accionistas > Creación de valor a través de un trabajo de excelencia.

Autoridades > Respeto y credibilidad a través de relaciones constructivas, profesionales y de colaboración.

Clientes > Confianza, honrando los compromisos y entregando servicios de excelencia.

Colaboradores > Orgullo laboral, equilibrando desafíos exigentes y calidad de vida.

Proveedores > Estabilidad, planteando relaciones de largo plazo.

Comunidad > Generando, transportando y distribuyendo energía segura y confiable para el desarrollo de Magallanes.

Medio Ambiente > Cuidado, integrando necesidades de desarrollo con sustentabilidad.



Matriz Energética

Durante 2014, se desarrolló el Tercer Proceso de Tarifación y Expansión en Generación y Transmisión de los Sistemas Medianos de EDELMAG, donde se analizó la información necesaria para determinar el nivel de tarifas que se aplicará en el período 2014-2018. Se trató de un proceso que además dará luces sobre el desarrollo de la matriz energética en los próximos años.

En los 117 años de vida de EDELMAG existen innumerables ejemplos de la firme contribución de la empresa al desarrollo de Magallanes, que hoy está en el análisis y la búsqueda de una matriz energética segura y sostenible, donde se integren energías renovables con precios competitivos y un complemento térmico eficiente y sustentable, que asegure la estabilidad del sistema. Recordemos que en 2014 continuó la incertidumbre frente al abastecimiento de gas natural en Magallanes, particularmente durante los meses de invierno. Por lo mismo, se profundizaron una serie de estudios y proyectos asociados a la diversificación de la matriz energética local, con énfasis en los recursos disponibles para la generación eléctrica.

La discusión de la matriz energética ciertamente definirá el futuro de la región, tema en el que no estamos ajenos. Por lo mismo estamos participando

en diversas instancias, como la formulación de la Política Energética para el año 2050 coordinada por el Gobierno Regional y liderada por la Universidad de Magallanes; y también la Mesa Regional de Energía, impulsada por un parlamentario regional. Nuestra decisión es estar presente en todas las iniciativas que se generen, demostrando en la práctica nuestro interés en el futuro de la región.

Al respecto también podemos mencionar el inicio de un estudio técnico y económico para el desarrollo de un proyecto de generación eólica para el sistema eléctrico de Punta Arenas, donde se evaluaron distintas opciones de terrenos disponibles para la instalación de un parque eólico. De esta forma culminó el año con el inicio de una campaña de medición del recurso eólico (a 12 meses plazo) con la instalación de dos torres de prospección de 80 metros de altura.

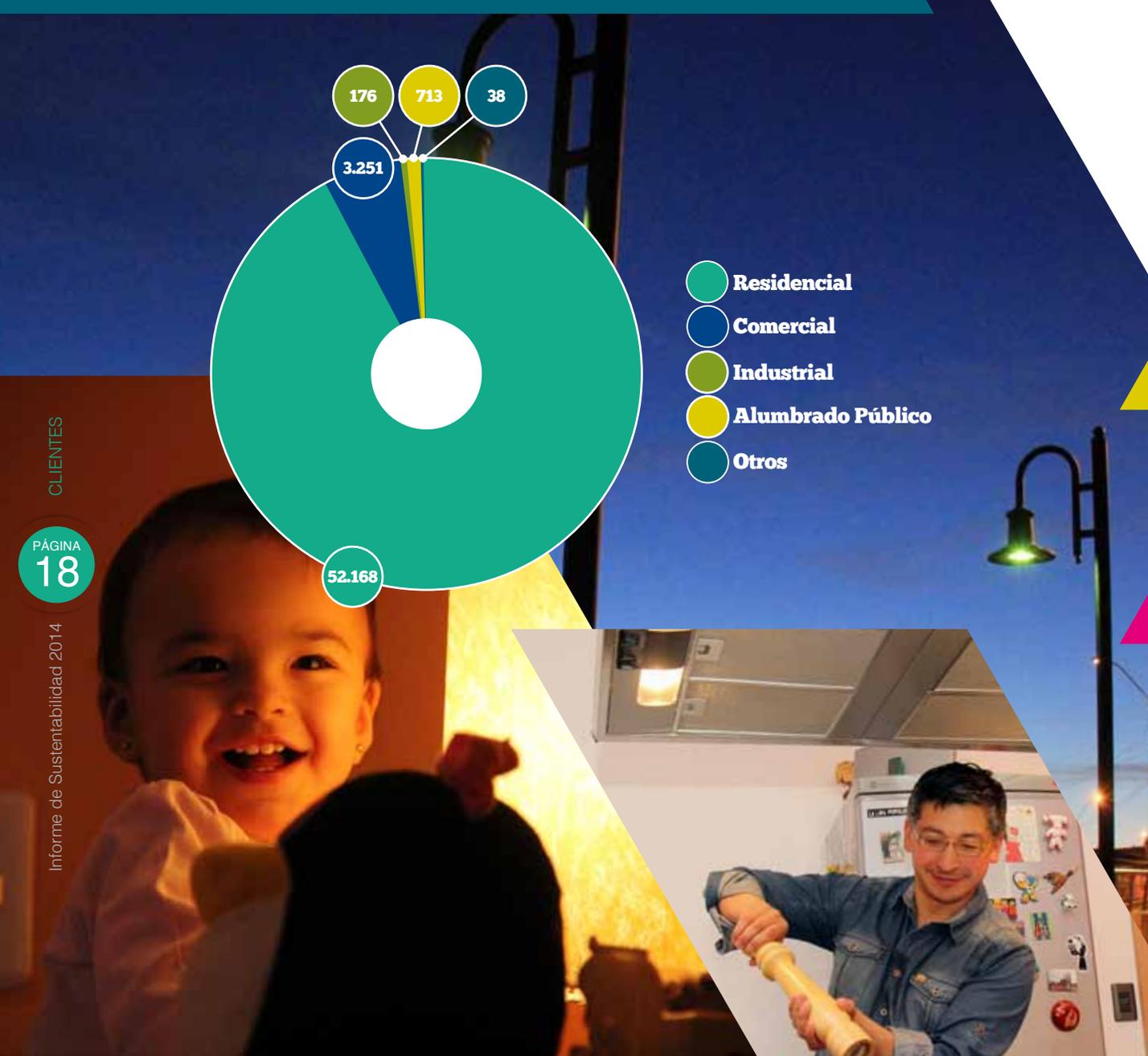
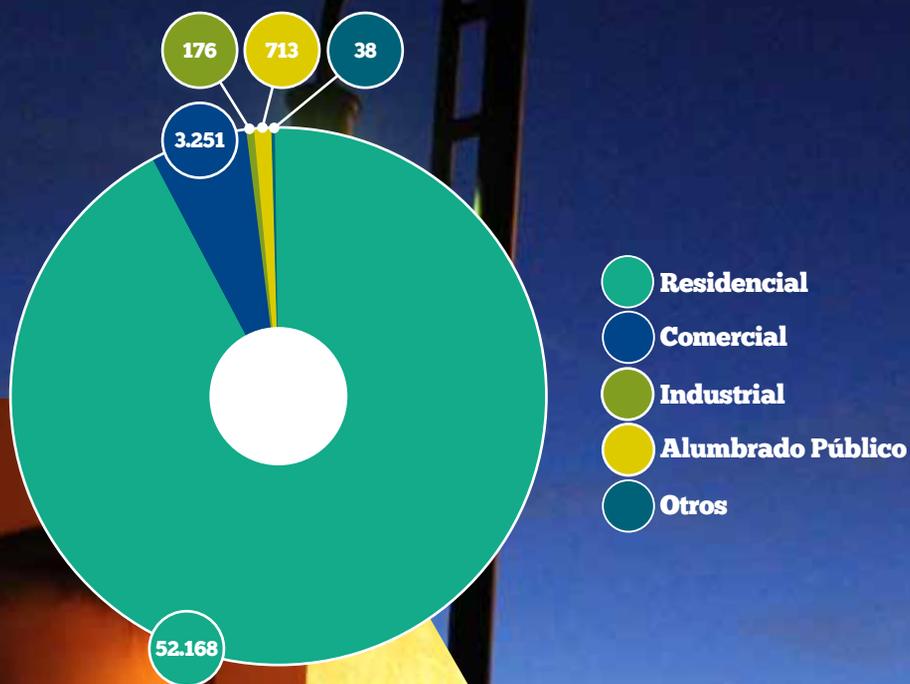
La tarea de EDELMAG es responder a la demanda de energía eléctrica y servicios relacionados, considerando la diversidad de los clientes y sus necesidades, junto con la entrega de una oferta de precios competitiva. Para ello también se trabajó durante el año en propuestas para mejorar el actual marco regulatorio en espera del nuevo Reglamento para Sistemas Medianos que se entregará en 2015.

Clientes



En los últimos años, EDELMAG, ha incrementado el seguimiento y estudio de la percepción que tienen los clientes de nuestros servicios. A partir de 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 empresas, especialmente aquellas del sector de servicios básicos como es el caso de EDELMAG.

¿Quiénes son Nuestros Clientes?



Sello de Calidad

Diariamente nos relacionamos con las familias magallánicas a través de un recurso tan valioso como es la energía eléctrica; de allí la responsabilidad que mantenemos permanentemente con nuestros clientes y que nos motivó desde 2013 en la construcción de relaciones de mutua confianza y de largo plazo, en conjunto con todas las filiales de CGE S.A.

Buscamos establecer una nueva relación con los clientes a lo largo de la cadena de valor del negocio, a través de un "Sello de Calidad" que guíe esta

interacción, tanto en EDELMAG como a nivel corporativo de CGE; y que se plasme en la experiencia que viven nuestros usuarios en cualquier canal de contacto con la empresa. Queremos potenciar la confianza que sienten los clientes en el servicio que día a día les entrega la empresa.

Lo anterior nos motiva a realizar mejoras sobre las interacciones que nos permitan imprimir en nuestros colaboradores, las conductas que soporten robustamente el sello, mostrando a empleados comprometidos, oportunos, resolutivos y empáticos.

Oportuno

Entregar un servicio en el momento apropiado, adecuando las expectativas del cliente, que ofrezca una respuesta inmediata y/o una solución en camino.

Resolutivo

Entregar una atención en un solo punto de contacto con personal empoderando, con una respuesta adecuada y eficiente, en el marco de las políticas y procedimientos de la compañía.

Comprometido

Un servicio que transmita seguridad al cliente cumpliendo compromisos y plazos y entregando información precisa.

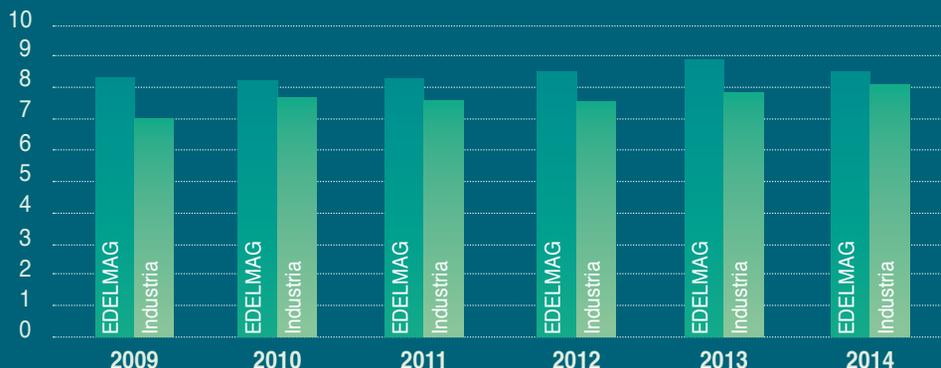
Empático

Relación establecida con respeto comprendiendo el requerimiento del cliente como si fueran propio y asumiendo un compromiso para encontrar las mejores alternativas de solución posibles.



Evolución de Nota en Ranking SEC

Evolución Ranking SEC



En los últimos seis años EDELMAG se ha destacado por mantener, de manera sostenida, sus evaluaciones de calidad de servicio por sobre el promedio de la industria eléctrica en el país.

Gestión de Reclamos

Los reclamos ingresados a la empresa en 2014 a través de atención escrita, vía cartas, disminuyeron en 20% respecto de 2013, alcanzando un total anual de 627. En el mismo período, el tiempo promedio de respuesta se redujo de 14,31 a 12,93 días.

Por otro lado, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) recibió 34 reclamos sobre EDELMAG durante 2014, lo cual implica un aumento de 61% en relación al año anterior. De acuerdo a lo informado por la SEC, los temas más recurrentes

fueron facturación, disciplina de mercado, calidad de suministro y corte y reposición.

Por otra parte, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) recibió 14 reclamos referidos a EDELMAG en 2014, cifra similar a la del año anterior.

Al respecto, uno de nuestros grandes desafíos es poder incorporar aún más la voz de los clientes en el diseño y herramientas de canales y acciones para potenciar nuestra relación con ellos.

Satisfacción de Clientes

En EDELMAG realizamos un monitoreo permanente para desarrollar análisis de la satisfacción de nuestros clientes y la percepción que tienen sobre el servicio que les entregamos.

Al respecto contamos con el Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas de Distribución de Electricidad, que elabora la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), que ubicó a

EDELMAG en el 3° lugar entre las empresas con menos de 120 mil clientes, sólo antecedida por cooperativas y con una nota final de 8,52. A pesar de constituir buenos resultados en general, experimentamos una baja de 0,4 puntos en la nota final, lo que es un importante llamado a continuar potenciando el servicio que entregamos a nuestros clientes.

Este ranking se elaboró considerando el periodo de evaluación comprendido entre diciembre de 2012 y noviembre de 2013, sobre la base de 3 indicadores:

> Índice de continuidad que representa el 50% de la evaluación, y 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 8,26 de calificación.

> Encuesta de calidad de servicio, donde la cifra de nuestra empresa llegó a 8,89 equivalente al 37,5% de la calificación total.

> Reclamos de los clientes que este año alcanzó a 8,46. Cifra que pondera el 12,5% del total.



Atención en Oficinas Comerciales y Contacto no Presencial

La calidad de los servicios de atención a los requerimientos de los usuarios de EDELMAG es fundamental para fortalecer un vínculo basado en la Confianza. En este sentido, trabajamos constantemente para mejorar el desempeño de los ejecutivos de cada una de nuestras oficinas comerciales, junto con garantizar la calidad, seguridad y continuidad de la atención no presencial.

Al respecto, EDELMAG cuenta con canales tradicionales de comunicación con los clientes, por medio de las oficinas comerciales, el servicio de Call Center, página web, las boletas, y reuniones informativas en Juntas de Vecinos, por medio de los cuales se responden sus inquietudes y se le dan a conocer materias relevantes de su relación con la empresa.



Calidad del Suministro

La Empresa Eléctrica está continuamente preocupada de la calidad y continuidad del servicio eléctrico que entrega a sus clientes. Por lo mismo en 2014 se realizaron una serie de inversiones que potenciaron el sistema eléctrico, como por ejemplo la puesta en servicio de la subestación GIS en la Central Punta Arenas, lo que robustece la confiabilidad del servicio ya que al disponer de dos transformadores de poder en cada subestación de 66 kV, uno de ellos opera en línea y el otro en modalidad de espera, como respaldo frente a alguna contingencia.

Se inicia la construcción de un nuevo alimentador, que busca mejorar el servicio de los clientes que viven en el sector sur poniente de Punta Arenas. El Alimentador 14, vendrá a aliviar la creciente demanda por energía eléctrica que existe en esta área de la ciudad, que ha visto incrementada su población con la construcción de nuevos complejos habitacionales. Actualmente es el Alimentador 8, el que abastece esa zona, convirtiéndose en el más grande del Sistema Eléctrico de la ciudad, al contener más de 10 mil clientes, es decir, un porcentaje superior al 20% de la población en

Punta Arenas.

La evaluación de la calidad de suministro de EDELMAG se basa en el indicador FMIK (frecuencia media de interrupción por kVA), el cual muestra la cantidad promedio de interrupciones que experimenta un cliente en el período de un año. En 2014, el indicador FMIK de EDELMAG fue de 1,52 veces, lo cual implica una disminución respecto del año anterior.

Además, se monitorea el TTIK (tiempo total de interrupción por kVA), indicador que representa el tiempo en promedio de interrupciones que experimenta un cliente en el período de un año. El Tiempo Total de Interrupción en EDELMAG correspondió a 3,16 horas en 2014, disminuyendo en 18,6% respecto al año anterior.

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

FMIK

TTIK

Punta Arenas

1,96 interrupciones de un máximo de 3,5 interrupciones en el plazo de un año.

4,03 horas sin suministro, de un máximo de 13 horas en el plazo de 1 año.

Puerto Natales

3,4 interrupciones de un máximo de 5 interrupciones en el plazo de un año.

5,13 horas sin suministro, de un máximo de 22 horas en el plazo de 1 año.

Porvenir

1,28 interrupciones de un máximo de 5 interrupciones en el plazo de un año.

1,51 horas sin suministro, de un máximo de 13 horas en el plazo de 1 año.

Puerto Williams

1,23 interrupciones de un máximo de 5 interrupciones en el plazo de un año.

0,42 horas sin suministro, de un máximo de 13 horas en el plazo de 1 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.

Continuidad del Servicio

En agosto de 2014 se registró una contingencia mayor en la ciudad de Punta Arenas, que mantuvo a una cantidad importante de clientes sin suministro eléctrico por varias horas. El viernes 8 de agosto un temporal de viento con rachas de hasta 137 kilómetros por hora desconectaron 10 de los 12 alimentadores del sistema Punta Arenas, lo que en la práctica significó que el 80% de nuestros clientes estuvieran sin suministro en algún momento de ese día, algunos incluso por más de 48 horas.

La totalidad del personal técnico se puso a disposición del área de operaciones, al igual que los contratistas, alcanzando los 15 móviles en terreno y más de 50 personas trabajando, en algunos casos, hasta altas horas de la madrugada

tanto el día sábado como el domingo, con el fin de lograr normalizar el suministro en los casi 35 mil hogares afectados por el temporal.

Se mantuvo el contacto directo con las principales autoridades y los medios de comunicación, incluidos el Director Regional de SEC y el Seremi de Energía a quienes se informó sobre los avances en la conexión de clientes y los principales trabajos que se estaban ejecutando. Esta situación puso a prueba nuestros planes de emergencia, lo que nos ayudó a incorporar nuevas variables para mejorar aún más nuestros procedimientos frente a contingencias, definiendo a futuro los recursos y acciones para atender en el breve plazo las fallas y las solicitudes de atención de los clientes





Capacitaciones Internas

Con el objetivo de reforzar los contenidos que se han entregado en diversas capacitaciones, los ejecutivos comerciales de Punta Arenas, junto a colaboradores de las áreas de Clientes y Proyectos y Obras, participaron de un taller orientado a la atención de clientes, el cual se enmarca en el Plan de Clientización que busca mejorar la experiencia de nuestros clientes, al momento de contactar los servicios que se entregan.



Reunión Unión Comunal

Con el objetivo de recoger de primera fuente las inquietudes de la comunidad, se llevó a cabo una reunión con los representantes de las Juntas Vecinos, adheridas a la Unión Comunal de J.J.VV. "Punta Arenas", donde personal del área comercial de la empresa entregó información de interés con el fin de aclarar dudas con respecto a sus boletas de consumo, facturación, lectura del medidor, entre otros.

En el encuentro, los dirigentes vecinales también plantearon sus propias inquietudes como por ejemplo la preocupación en los riesgos de incendio

que existe en las poblaciones más antiguas, debido a instalaciones eléctricas no regularizadas.

Desde la empresa se entregaron consejos sobre la mantención de los medidores y se recibieron observaciones de la calidad de la atención del call center de la empresa, y se respondieron consultas sobre el alza en las tarifas eléctricas entre enero y octubre de 2014 debido al aumento en el precio del dólar. El encuentro culminó con el interés de vecinos y empresa por profundizar estos encuentros durante el año 2015.

Colaboradores



Al mes de diciembre de 2014, EDELMAG contaba con 142 trabajadores, de los cuales 8 corresponden a la categoría de Gerentes y Ejecutivos Principales, 70 a la categoría de Profesionales y Técnicos, y 64 a la categoría de Administrativos y Trabajadores Especializados.



EJECUTIVOS:



TÉCNICOS



PROFESIONALES:

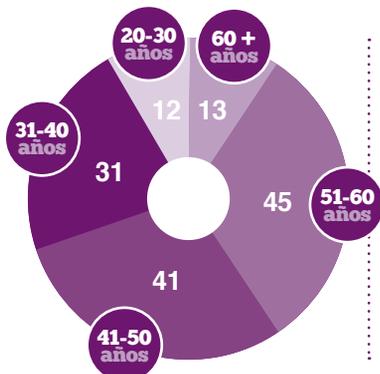


**ADMINISTRATIVOS Y
TRABAJADORES ESPECIALIZADOS**

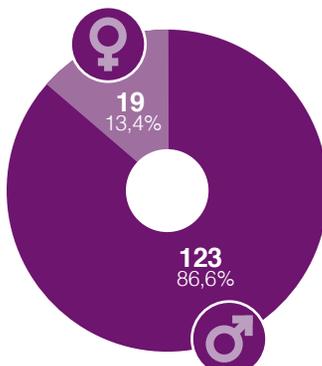


Distribución Según

Edad:



Sexo:



Tipo de Contrato:





Evaluación de Desempeño

Creemos firmemente que la revisión permanente de nuestros procesos y la evaluación constante nos permitirá mejorar nuestra labor. Por lo mismo contamos con un Sistema de Gestión de Desempeño para identificar las temáticas donde nuestros trabajadores requieren un mayor desarrollo en relación a nuestros focos estratégicos y objetivos. Dicho sistema integra aspectos del desempeño objetivo, con metas y objetivos individuales y cuantificables con características cualitativas del trabajador.

El proceso de “Gestión del Desempeño”, es un proceso continuo que implica trabajar conjuntamente y de manera integral con los

distintos colaboradores y equipos de trabajo, es decir, nuestro sistema considera los siguientes ejes centrales; planificación, seguimiento y evaluación del desempeño, que se realiza y gestiona anualmente durante el primer trimestre de cada año y tiene como finalidad evaluar el desarrollo de las competencias corporativas y de nivel asociadas a los distintos cargos y funciones de la organización. Asimismo, el proceso de evaluación conlleva fijación y registro de metas individuales, que son monitoreadas constantemente y establecidas con el objetivo de potenciar el crecimiento de nuestro capital humano y por ende el logro de las distintas estrategias organizacionales.

Las etapas son:

1 > Autoevaluación

2 > Evaluación de jefaturas

3 > Reunión de retroalimentación entre colaborador y jefe directo

4 > Fijación y registro de metas año en curso

Durante el año 2015, entre los meses de Enero y Marzo, se ejecutará el proceso descrito que permitirá evaluar el desempeño y el cumplimiento del año 2014 y establecer los desafíos para el presente año.

A esto sumamos una Evaluación de Desempeño en 360°, dirigida a cargos ejecutivos y que revisa competencias definidas para el grupo de jefaturas de EDELMAG y donde se incluyen procesos de retroalimentación con un plan de trabajo de acuerdo a metas establecidas anualmente.

Capacitación

Para que los colaboradores enfrenten sus labores diarias y sepan responder adecuadamente a ellas, EDELMAG busca generar y desarrollar sus competencias en diversos ámbitos, a través de los planes de capacitación.

Fueron en total 23 actividades de capacitación las que se realizaron en 2014 y que generaron 5.365 horas al desarrollo de diversos cursos con el fin de que nuestros colaboradores se adapten a las exigencias cambiantes del entorno y logren el perfil de conocimientos, actitudes y habilidades para el buen desempeño de sus variadas funciones.

Las principales áreas de capacitación que se fortalecieron durante este periodo fueron: Gestión,

Desarrollo Personal, Contabilidad, Comercial, Seguridad, Mecánica, Electricidad y Eficiencia Energética.

Durante el año 2014 algunas actividades a destacar, son: la participación de 33 colaboradores en el 4° módulo del Diploma para Supervisores, "Claves en Equipos de Alto Desempeño", actividad desarrollada con eClass, como así también, cuatro colaboradores viajaron a la ciudad argentina de Rosario, para participar en la capacitación TJE "Training on the Job Extended Acces", realizado en instalaciones de JF SECCO, representante de Jenbacher.

Inversión en capacitación 2014



\$27.634.225

Crédito por costo en capacitación
2014 Sence



\$8.682.000

Sindicatos y Negociación Colectiva

En 2014 se desarrolló un nuevo proceso de negociación colectiva con los colaboradores adheridos al Sindicato de Trabajadores y al Sindicato de Profesionales de EDELMAG y que fijó las bases para los contratos colectivos que regirán nuestra relación laboral hasta mayo de 2017.

Sindicato de Profesionales y Técnicos



32

Sindicato de Trabajadores



89

Otros



21

Conciliación

Vida Laboral

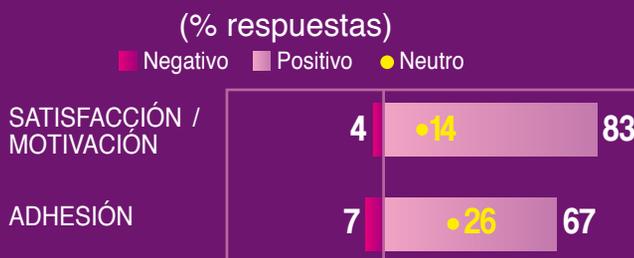
Familiar y Personal

Somos una empresa que no se conforma solo con dar empleo sino que busca garantizar mejores condiciones para sus colaboradores. Por lo mismo, la percepción que tienen las personas con respecto a su ambiente de trabajo y a su organización, resulta fundamental. 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.

La cuarta encuesta de Calidad de Vida Laboral, aplicada por el Instituto de Sociología de la

Universidad Católica (ISUC), dio a conocer las percepciones de los colaboradores respecto al ambiente y clima laboral de la empresa, a través de un modelo de medición que integró múltiples dimensiones, tales como satisfacción laboral, ambiente interpersonal, desarrollo laboral, claridad organizacional, comunicaciones internas, entre otras. El clima laboral que construyamos influirá directamente en el desempeño y motivación de los colaboradores. Así, los esfuerzos que hemos desarrollado para trabajar en pos de un mejor clima nos han dado buenos resultados.

Dimensiones Relacionadas a Clima



De manera paralela contamos con programas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal que aportan entregando espacios para gestionar adecuadamente la Calidad de Vida Laboral:

Cumpleaños: En el día de su cumpleaños todos los colaboradores de EDELMAG tienen derecho a una tarde libre como regalo institucional, para compartir con su grupo familiar. Este beneficio corresponde a un permiso pagado, y no es posible transar su compensación en dinero.

> **Horario de Verano:** EDELMAG cuenta con la alternativa para modificar la jornada laboral durante los meses de enero y febrero, en aquellas áreas de trabajo que operacionalmente no afecten la atención de clientes y continuidad del servicio.

> **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 trabajadores y/o sus hijos que realicen estudios de formación técnica profesional o universitaria.

Aporte para la Educación Superior 2014:

En 2014 se desarrolló un nuevo proceso de negociación colectiva con los colaboradores adheridos al Sindicato de Trabajadores y al Sindicato de Profesionales de EDELMAG y que fijó las bases para los contratos colectivos que regirán nuestra relación laboral hasta mayo de 2017.

Línea de financiamiento estudios de educación superior Hijos

> **3**

Beca estudios de educación superior Hijos

> **38**

Beca estudios de educación superior Colaboradores

> **1**



> **Navidad en Familia:** Como es tradición se organizaron en todas las localidades donde opera EDELMAG, actividades navideñas en familia, donde se entregan regalos para los hijos de los trabajadores hasta 12 años.

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:



Prestamos de Emergencia

Subsidio de la Empresa a los 3 Primeros Días de Licencias Médicas

Taller de Artes para Colaboradores

Talleres Infantiles de Vacaciones de Invierno

Cotización Adicional APV para Sindicato de Profesionales

Seguro Complementario de Salud y Vida

Comité de Damas de Convenio de Telefonía Celular

Plan Colectivo de Isapre

Conjunto Folclórico

Convenio Oncológico con Fundación Arturo López Pérez

Convenio con Gimnasios para Fomentar Actividad Física

Salud Ocupacional

Entre abril y diciembre, se desarrollaron las distintas actividades que constituyen los programas de control de riesgos a la salud ocupacional de nuestros colaboradores expuestos, así se dio cabal cumplimiento a las siguientes Normas Técnicas:

PREXOR > Programa de Prevención por Exposición Ocupacional a Ruido

TMERT > Programa de Prevención por Trastorno Musculoesqueléticos Relativos al Trabajo



PRUV



Programa de Prevención por Radiación UV de Origen Solar

PLANESI



Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis

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; así mismo, no se registran casos de pérdida de capacidad de ganancia que clasifiquen como Enfermedad Profesional.

Comité Paritario de Higiene y Seguridad

Grupos Prevención de Riesgos

Para EDELMAG, 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 nuestra actividad.

En Agosto de 2014, se llevó a cabo la renovación de los integrantes de la directiva del CPHS, cuyo principal objetivo es *lograr cero accidentes con lesiones que originen incapacidad laboral*. Por medio de una elección que contó con una alta participación, resultaron electos por los trabajadores César Chávez, Víctor Curguán y Abelino Antías, mientras que la empresa nombró como sus representantes a Marcelo Arroyo, Luis Mella y Edgar Gallardo, quien asumió el cargo de presidente.

El equipo desarrolló durante el año un programa de trabajo basado en la promoción del autocuidado, acciones coordinadas de detección de peligro y promoción de la prevención, a través de los Grupos de Prevención de Riesgos (GPR).

Por su parte, durante el año, se mantuvieron constituidos diez GPR que reúnen a la totalidad de los colaboradores de la Empresa, agrupándolos de acuerdo a las instalaciones en que se desempeñan o por el desarrollo de actividades específicas cuyos riesgos resultan comunes.

La gestión conjunta de ambos organismos, coordinada con los lineamientos establecidos por el Departamento Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, contribuye activamente a aumentar la competitividad de la Empresa, permitiendo que la gestión preventiva sea tarea de todos y se desarrolle de forma sostenible.

Sistema de Gestión Preventiva:

Fomentando una cultura de prevención y seguridad

La naturaleza de los riesgos inherentes a la actividad eléctrica, presenta niveles de criticidad importantes. Por ello en EDELMAG la seguridad y la salud ocupacional son objetivos primordiales, lo que requiere de una integración efectiva en todos los niveles y en todas las actividades que en la Empresa se desarrollan, mediante un comportamiento responsable, proactivo y basado en el cuidado personal y colectivo. En este sentido, nuestra estrategia preventiva, denominada "Sistema de Gestión Preventiva" impulsa planes de actividades intencionadas, que propenden el autocuidado, la prevención y la filosofía del trabajo bien hecho, mediante acciones sistemáticas que

incorporan a todas las áreas de nuestra organización.

Durante el año se fortaleció el trabajo del Comité de Gestión Preventiva, liderado por el Gerente General, lo que se vio reflejado en el grado de cumplimiento del Plan de Trabajo 2014, que a nivel de Empresa, alcanzó un 90,4%. Este Plan consideró actividades relacionadas con seis perspectivas o áreas de atención (Gestión del Plan, Autocuidado, Detección de peligro, Subcontratos, Salud Ocupacional y Gestión de Conductores).

Indicadores de Consecuencia

Durante 2014 se produjo un accidente del trabajo, según lo establecido en el artículo 5° de la Ley N°16.744, que establece Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, que significó 2 días sujetos a pago de subsidio. Por su parte, según lo definido en el artículo 7°, de la misma norma jurídica, no se registraron enfermedades profesionales.

La Tasa de Accidentabilidad Anual alcanzó a 0,71 (50% menor que en el año anterior), mientras que la Tasa de Siniestralidad Total del período llegó a 1,41 puntos, lo que implica una reducción de 54,37 puntos respecto del año anterior.

El Índice de Frecuencia fue 3,38; mientras que el Índice de Gravedad alcanzó 6,77 puntos.

Respecto de las Empresas Contratistas, se registró un accidente del trabajo, que provocó 17 días perdidos (al 31 de diciembre de 2014, el afectado aún se encuentra en tratamiento). En el período no se observaron casos de enfermedades profesionales.

De esta forma, la Tasa de Accidentabilidad Anual EECC fue de 1,21 y la Tasa de Siniestralidad Total EECC del período llegó a 20,63 puntos. El Índice de Frecuencia EECC fue 5,61; mientras que el Índice de Gravedad EECC alcanzó 95,45 puntos.

Pago Cotización Adicional Diferenciada

A partir de enero de 2014 y por los 24 meses siguientes, EDELMAG quedó exenta del pago de la Cotización Adicional Diferenciada, rebajando en un 0,34% el pago de la cotización mensual que cancela al Organismo Administrador del Seguro establecido en la Ley N°16.744. Esto se produjo como consecuencia del proceso de evaluación de siniestralidad que finalizó en 2013.



Comunicaciones Internas

Las comunicaciones internas son una herramienta imprescindible para el logro de los objetivos de EDELMAG, con lo que se persigue alinear a la organización con los objetivos estratégicos, para que los colaboradores conozcan los objetivos 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.

Con el espíritu de mejorar la forma de comunicarnos con nuestros colaboradores, continuamos potenciando los medios de comunicación internos:

- **Diario Mural Mensual**
- **Intranet Corporativa**
- **Informativo Mensual** CORRIENTE INFORMATIVA
- **Newsletter** EL CABLE NUESTRA GENTE
- **Revista Aniversario**

Por otro lado, se continuó con las reuniones ampliadas del Gerente General con el fin de hacer una revisión interna de los hitos más relevantes del año en la empresa y destacar los ámbitos más relevantes para la gestión. Durante el 2014 se

realizaron reuniones presenciales en Punta Arenas, Puerto Natales y Porvenir; mientras que Puerto Williams se desarrolló en enero de 2015, generando el espacio para resolver preguntas e inquietudes de todos los trabajadores.

Gestión

Medioambiental



Política de Preservación del Medioambiente

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

marco de referencia para el desarrollo de las operaciones productivas que se llevan a cabo en cada unidad funcional de EDELMAG, así como para fomentar conductas ambientalmente responsables en la comunidad magallánica.

Nuestra Política de Preservación del Medio Ambiente es una carta de navegación que fija un

Es nuestra política:

- 1 > El cumplimiento de la normativa ambiental, actuando de manera proactiva para darle una observancia sostenida.
- 2 > Incorporar la variable ambiental a la estrategia en todos los ámbitos de su quehacer.
- 3 > Actuar preventivamente frente a los impactos ambientales de nuestra actividad, impulsando la mejora continua del desempeño ambiental.
- 4 > Desarrollar una cultura interna que promueva la protección del entorno ambiental.
- 5 > Asumir una posición constructiva con las autoridades responsables de los temas ambientales.
- 6 > Promover el uso responsable y eficiente de los recursos energéticos, en las operaciones de la empresa y en las soluciones para sus clientes.



Ventanilla Única

Portal del Ministerio de Medio Ambiente

Durante 2014, nuestra empresa finalizó la integración de todos los antecedentes que permiten hacer completo uso del portal “Ventanilla Única” del Ministerio de Medio Ambiente. De esta forma se reducen considerablemente los tiempos de comunicación con la autoridad, se descentralizan las operaciones y controles y se

puede hacer seguimiento desde cualquier computador conectado a internet; ya que por esta vía es posible remitir declaraciones de modelación de emisiones, efectuar declaraciones de residuos peligrosos y enviar estudios de seguimiento ambiental, entre otras.

Norma de Emisiones para Termoeléctricas

En 2011, el Ministerio del Medio Ambiente promulgó el DS N°13, “Establece Norma de Emisión para Centrales Termoeléctricas”, con una potencia térmica igual o superior a 50 MWt, lo que apuntó a controlar emisiones, a través de la instalación de un Sistema de Monitoreo Continuo de Emisiones (CEMS).

En mayo de 2013, se promulgaron nuevas disposiciones tendientes a dar respuesta a casos o situaciones en que la instalación, validación y mantención de un CEMS en ciertas unidades de generación eléctrica, puede resultar técnicamente difícil de ejecutar, y llegar incluso a ser

contraproducente desde un punto de vista ambiental y económico.

Durante 2014 y en este contexto, EDELMAG presentó a la Superintendencia de Medio Ambiente, un Informe de Postulación de la Unidad Generadora TG Hitachi a un método alternativo de medición y estimación de emisiones, el cual fue aprobado por la Autoridad, mediante Resolución Exenta N°765, del 23 de diciembre del mismo año. Los primeros resultados de este proceso se conocerán en 2015.

Medición de Emisiones

Como parte de los compromisos ambientales contraídos en las Resoluciones de Calificación Ambiental, que anteriormente dieron aprobación favorable a proyectos de generación, en octubre de 2014 se efectuó un estudio para evaluar la calidad de aire en el entorno de la Central Tres

Puentes. Los resultados obtenidos, al igual que en los años anteriores, se encuentran muy por debajo de los máximos permitidos en las respectivas regulaciones vigentes, lo que permite reafirmar que no se están generando impactos significativos.

Comparación resultados obtenidos período 2011-2014

Contaminante	2011	Resultados 2012	2013	2014	Máximo Permitido	Referencia
Material Particulado ($\mu\text{g}/\text{m}^3\text{N}$)	44	58	66	56	150	DS N°59/98, Norma de Calidad Primaria para Material Particulado Respirable (PM10)
Monóxido de Carbono ($\text{mg}/\text{m}^3\text{N}$)	< 0,5	< 0,4	< 0,4	< 0,4	10	DS N°115/02, Norma de Calidad Primaria para Monóxido de Carbono en Aire (CO)
Dióxido de Nitrógeno ($\mu\text{g}/\text{m}^3\text{N}$)	49	52	47	51	400	DS N°114/03, Norma de Calidad Primaria para Dióxido de Nitrógeno (NO ₂)



Estudio de Caracterización

de Fuentes Emisoras de Ruido en Central Porvenir y Puerto Natales

En el mes de diciembre, con la asistencia de consultores externos, se efectuaron estudios acústicos, consistentes en mediciones y modelaciones, a fin de caracterizar las centrales Porvenir y Puerto Natales, desde el punto de vista de emisión de ruido. Estos estudios permiten evaluar los niveles de presión sonora, hacer seguimiento de la efectividad de medidas de

control implementadas anteriormente (instalación de silenciadores de bajas emisiones del tipo hospitalarios, reubicación de unidades generadoras, utilización de edificaciones existentes como barreras acústicas, entre otras), y si corresponde, definir líneas de acción para implementar eventuales medidas de control acústico.

Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes RETC

Durante 2014, un total de 32 toneladas de residuos peligrosos, generados en diversos procesos productivos, requirieron gestionarse ambientalmente. De acuerdo a las disposiciones establecidas en 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 y Crowan Uno, ubicadas en el norte del país.



Fiscalizaciones

Durante 2014, los Organismos Públicos encargados de resguardar el cumplimiento de las normativas ambientales, desarrollaron 7 acciones de fiscalización en las instalaciones de la Empresa, en ninguna de las cuales se constataron incumplimientos o transgresiones que ameritaran la formulación de cargos o el inicio de sumarios sanitarios.

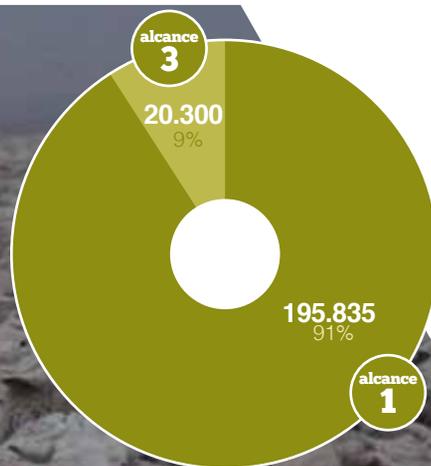
EDELMAG y el Cambio Climático

El cambio climático es un fenómeno global provocado por actividades antrópicas que aumentan la concentración de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la atmósfera. Durante octubre y noviembre de 2014 EDELMAG estimó su Huella de Carbono Corporativa (HCC) a nivel regional, siguiendo 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 año 2013.

Las emisiones totales de GEI, expresadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e), alcanzaron a 216.136, de las cuales, 195.835 son aportadas por fuentes fijas y móviles (Alcance 1) y 20.300 se deben a transporte de personas y materiales.

**Emisiones
totales (tCO₂e)**



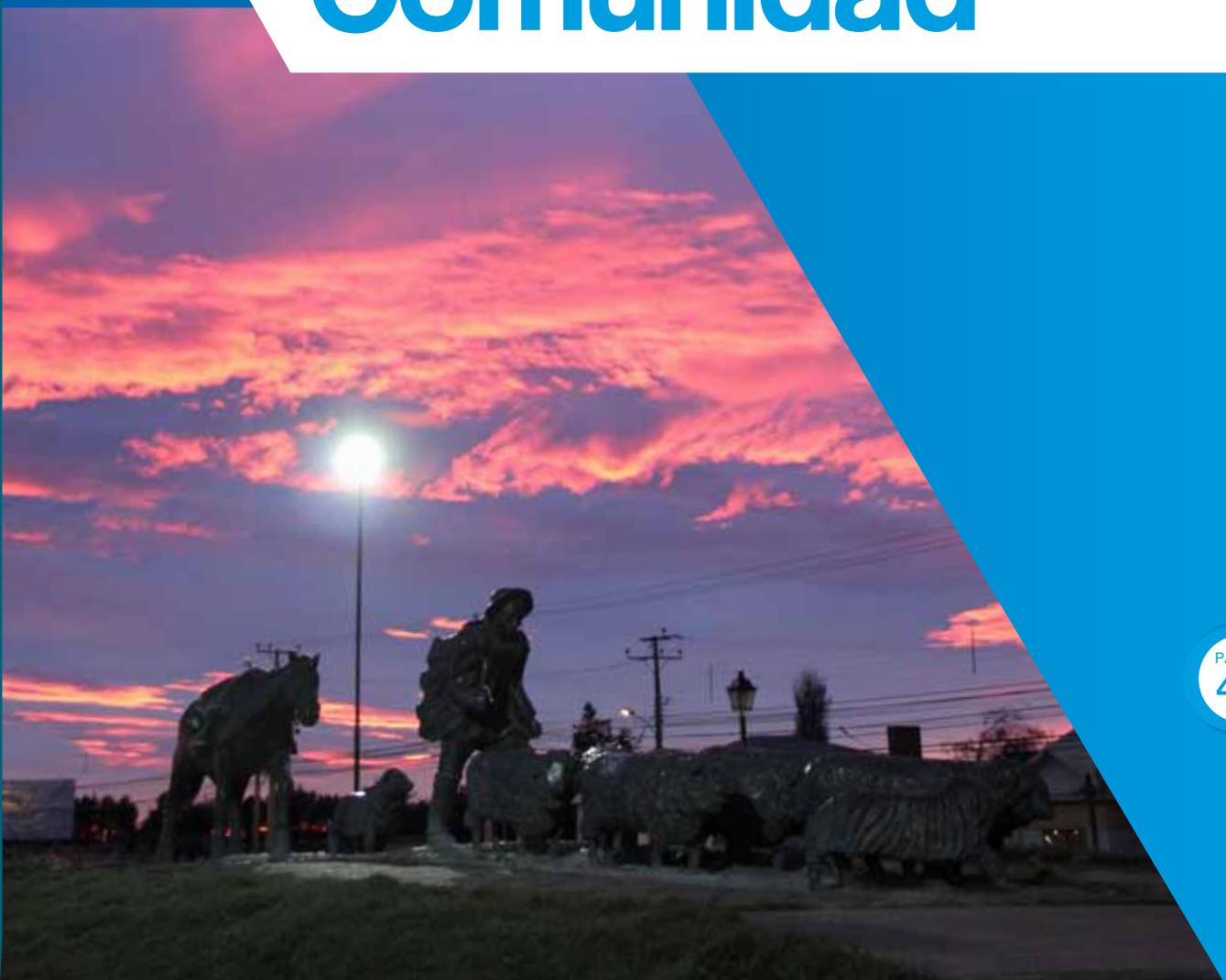
Alcance 1

Localidad	Actividad			Total Emisiones
	Combustión Estacionaria	Combustión Móvil	Emisiones Fugitivas	
Punta Arenas	154.058,2	59,4	---	154.117
Puerto Natales	19.883,8	13,3	---	19.897
Porvenir	13.331,7	9,3	---	13.341
Puerto Williams	2.701,8	7,1	---	2.709
Isla Riesco	5.770,6	---	---	5.770
Total Emisiones	195.746,1	89,1	---	195.835

Alcance 3

Actividad	Emisiones
Viajes Aéreos	63
Movilización de Empleados	113
Uso de Taxis	3
Transporte de Materiales	---
Transporte de Residuos	1
Adquisición de Insumos	19.966
Degradación de Residuos	152
Total Emisiones	20.300

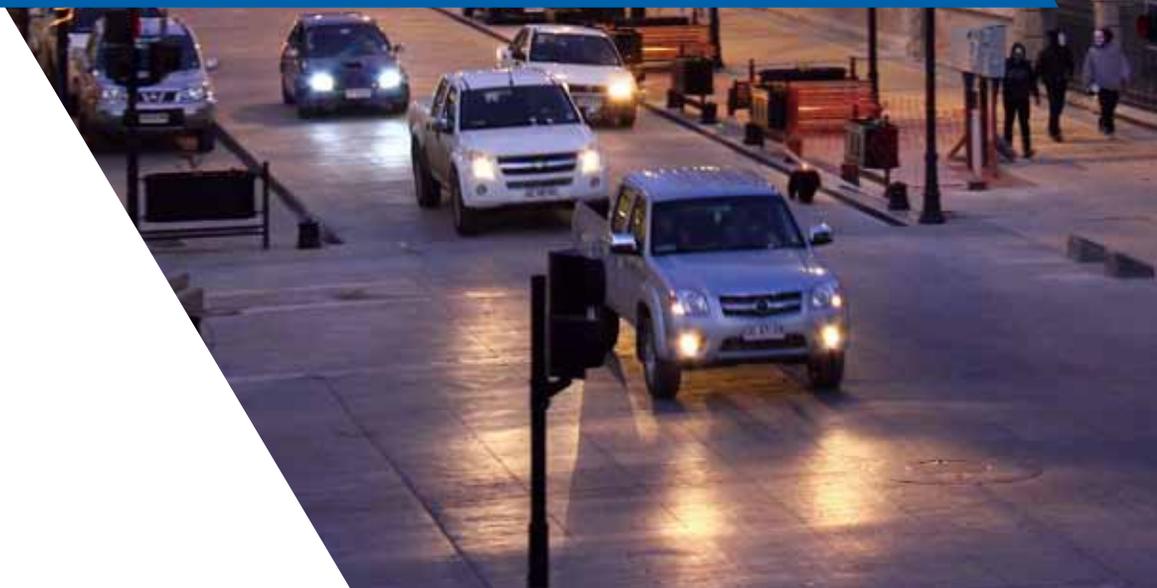
Comunidad



Buscamos que la relación de EDELMAG con la comunidad donde opera, esté basada en la creación de confianza con sus grupos de interés, que darán legitimidad al desarrollo de nuestra actividad. Ello sólo puede basarse en una coherencia entre lo que la empresa dice y lo que efectivamente hace, demostrando el interés real en ser un socio constructivo para la región a largo plazo.

La política que establece los principios básicos de los compromisos en el ámbito de la Responsabilidad Social para EDELMAG son:

- Cumplir cada uno de los compromisos asumidos con los distintos grupos de interés.
- Establecer relaciones con la comunidad basadas en la transparencia, la apertura al diálogo y el compromiso de participar activamente en su desarrollo, con el objetivo de transformarse en un factor de cambio que impulsa el mejoramiento continuo de las comunas donde opera.
- Apoyar causas sociales, donde la cultura, la educación y el emprendimiento deben ser las principales áreas de inversión social.
- Colaborar con instituciones de apoyo social que desarrollen actividades que cumplan los criterios rectores en la distribución y seguimiento de su inversión social, con especial énfasis en la preservación y defensa de derecho a la vida y la familia.
- Incorporar los conceptos del Desarrollo Sostenible en todo lo que se emprenda, con énfasis en la minimización de nuestras externalidades ambientales y sociales.
- Desarrollar sus negocios conscientes del impacto del sector energético en el desarrollo y crecimiento del país.



Contratistas y Proveedores

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 permitan 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 2014, en las empresas colaboradoras de EDELMAG se desempeñaban 115 trabajadores pertenecientes a 18 firmas que contaban con 18 contratos vigentes con la compañía. Un 11% de los contratistas se desempeña en actividades de mantenimiento, un 20% lo hace en el ámbito de operaciones y un 69% en áreas administrativas y también de aseo y seguridad.

Sello Propyme

EDELMAG fue la primera empresa en Magallanes que recibió esta certificación en 2011, que garantiza su compromiso voluntario de pagar los servicios de sus proveedores en un plazo máximo de 30 días, lo que ve en directo beneficio de las pequeñas y medianas empresas regionales.





Programa Puertas Abiertas

Este programa, que coordina visitas guiadas a la Central Punta Arenas y Central Tres Puentes, busca acercar a la empresa a la comunidad, por medio de la educación en la generación de energía eléctrica y el desarrollo de una cultura de uso responsable y eficiente de la energía.

Dirigido especialmente a escolares y universitarios, además de miembros de juntas de vecinos y

organizaciones comunitarias. Se trata de una actividad de carácter social con visitas en las que se enseñan los procesos que se realizan en la central eléctrica efectuando un recorrido por sus instalaciones. En cada visita de colegios, se distribuye material gráfico informativo para los niños, a modo de complementar lo aprendido durante esta actividad.

Cambiando el Mundo en 100 Palabras

Durante el segundo semestre de 2014 se realizaron talleres ambientales con el fin de crear conciencia entre niños de 5° y 6° básico acerca de la eficiencia energética y el cuidado ambiental, por medio de una metodología lúdica creada especialmente para esta iniciativa y que incluyó juegos, dinámicas y material educativo.

Los talleres culminaron con la confección de un mini-cuento por alumno, de máximo 100 palabras, entre los que se realizó una selección para la edición de un libro con este material, que fue entregado a cada uno de los establecimientos participantes: las escuelas Villa Las Nieves, Río Seco, Dellamira Rebeca Aguilar, Padre Alberto

Hurtado, Pedro Pablo Lemaitre, Instituto Don Bosco y Colegio Piere Fauré.

“Nuestro objetivo es continuar potenciando una conciencia ambiental sobre la importancia del uso responsable de la energía. Por lo mismo en los últimos años hemos concentrado los esfuerzos en distintos programas de educación dirigidos a niños de ciclo básico, porque creemos que es el público objetivo preciso para lograr cambios culturales efectivos con respecto a nuestro comportamiento diario en el uso de los recursos naturales”, explicó el Gerente General de EDELMAG, Carlos Yáñez.



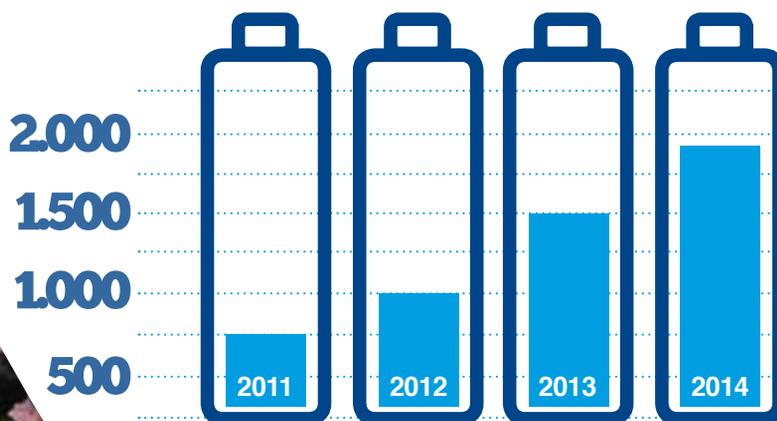
Ponte las Pilas con el Medio Ambiente

La campaña cumplió en 2014 un total de seis años de vida, sumando nuevos protagonistas: en noviembre se firmó un convenio de colaboración mutua con la Ilustre Municipalidad de Puerto Natales, uniendo tanto al municipio como a los cuatro establecimientos educacionales de la comuna que conforman la red de forjadores ambientales en la campaña.

Dichos establecimientos son: las escuelas Nicolás Mladinic, Santiago Bueras, Juan Ladrilleros y el Liceo Luis Cruz Martínez, quienes cuentan con

contenedores para reunir pilas de uso doméstico sin carga, las cuales se entregarán a EDELMAG, empresa que se encargará de su traslado definitivo a una planta de tratamiento de residuos industriales en la Región Metropolitana.

De esta manera, siguen sumándose instituciones, interesadas en colaborar en la eliminación de pilas en desuso. En total, en 2014 se reunieron 1,8 toneladas de estos elementos, los que fueron enviados a Hidronor, empresa que realiza la disposición final.



Misión Noche Buena

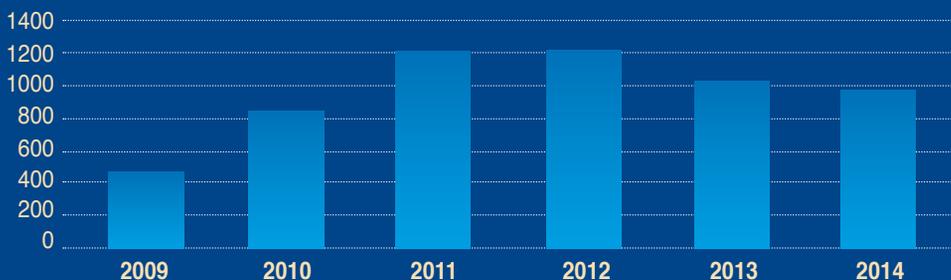
Fueron cerca de mil familias, las beneficiadas en Magallanes con la Campaña Misión Noche Buena 2014, donde poco más del 50% de los alimentos se logró reunir gracias a la colaboración de la comunidad, principalmente los colegios.

Fue el resultado del sexto año de la campaña en esta región, en un trabajo liderado por el Obispado y con la activa colaboración logística de EDELMAG, junto a sus trabajadores. El objetivo principal es que dichas familias puedan disfrutar de un ambiente cálido y acogedor en torno a una cena, olvidando por un instante sus dificultades y

disfrutando alegremente de esta fecha tan significativa.

Entre la red de socios que se sumaron a la campaña este año, se cuentan los colegios Miguel de Cervantes, Nobelius, Pierre Fauré, Punta Arenas, Cruz del Sur, Instituto Don Bosco, Liceo San José, María Auxiliadora, Escuela Villa Las Nieves, Portugal, Manuel Bulnes, La Milagrosa, Institutos Inacap y Santo Tomás, y las empresas Gasco Magallanes, TV Red, Pesca Nova y Mina Invierno.

Nro. de Cajas





Árboles de Navidad

Rodeados de las familias magallánicas que cada año se dan cita junto al Monumento al Ovejero en Punta Arenas, a principios de diciembre se encendió el Árbol de Navidad, que ya lleva 10 años alegrando las noches previas a Nochebuena.

Junto al coro del Instituto Don Bosco que interpretó los villancicos más tradicionales del cancionero navideño y la Batucada del Barrio Prat, se creó el ambiente ideal para dar inicio a las festividades de fin de año, a las que se sumaron también Puerto Williams, Porvenir y en 2012 también Puerto Natales.

Estas instalaciones ornamentales que utilizan luces de bajo consumo energético, en un claro aporte al cuidado medioambiental, se han transformado en verdaderas postales para las familias magallánicas en las fiestas de fin de año.

“Para la administración comunal es un orgullo iniciar de esta forma los festejos navideños, entregar un espacio público iluminado y diferente para celebrar la navidad y el año nuevo. Quisiera agradecer la gran asistencia y el apoyo de la comunidad de cada uno de las iniciativas que lidera con mucho cariño la Municipalidad”, Raúl Jara Administrador Municipal Puerto Natales.

Jornadas por la Rehabilitación

Creadas en 1987, las Jornadas por la Rehabilitación constituyen una de las obras sociales de mayor relevancia para la comunidad magallánica. El Club de Leones Cruz del Sur realiza anualmente esta campaña regional de recaudación de fondos que asegura la rehabilitación de más de mil quinientas

personas en sus sedes en Punta Arenas, Puerto Natales, y Porvenir. EDELMAG participa a través de la campaña 1+1, donde iguala el monto recolectado por los colaboradores para las Jornadas, logrando un aporte que superó los 8 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, la empresa dobla

el aporte que entregan mensualmente los colaboradores que son socios del Hogar de Cristo. A esto se agrega un voluntariado, donde un grupo de trabajadores ayuda a los niños del jardín infantil Padre Alberto Hurtado, que atiende a cerca de 200 niños de familias vulnerables de Punta Arenas.

Aporte Carro Adultos Mayores en Carnaval de Invierno

Como cada año EDELMAG se hace parte de las festividades invernales que se desarrollan en Punta Arenas, en el marco de las Invernadas en la Patagonia, que organiza el Municipio local entre los meses de mayo y agosto. Es así como en la última versión se colaboró en la habilitación

del carro alegórico que acompañó a la murga compuesta por adultos mayores de la comuna, quienes recrearon la llegada de la Goleta Ancud, junto con la toma de posesión del Estrecho de Magallanes, además de la incorporación de figuras de la mitología chilota.





TIERRA DEL FUEBO



eDELMAG

GRUPO CGE

Diseño:

Jonathan Barría Arjel
www.estudioxw.cl

Fotografía:

Archivos EDELMAG
Archivos CGE
José Miguel Cárdenas

Impresión:

La Prensa Austral Impresos



Informe de Sustentabilidad 2014