

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Objetivo del documento y área de aplicación	5
1.2 Aplicabilidad de los requisitos	5
1.3 Gestión de versiones del documento	5
1.4 Posición del proceso organizativo en la taxonomía de procesos	6
1.5 Unidades a cargo del documento	6
2. REFERENCIAS	6
3. DEFINICIÓN Y ACRONIMOS	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
4.1 Compresión de la organización y de su contexto	12
4.1.1 Perfil de Enel Distribución	12
4.1.2 Estructura accionaria	12
4.1.3 Perfil y estructura del gobierno corporativo	12
4.1.4 Planeación Estratégica	13
4.1.5 Cuestiones externas e internas	14
4.2 Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	15
4.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	17
4.3.1 Alcance del SGC	17
4.3.2 Alcance del SGA	17
4.3.3 Alcance del SGSST	17
4.3.4 Alcance del SGE	18
4.3.5 Alcance del SGCN	18
4.3.6 Alcance del SGAS	18
4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos	18
5. LIDERAZGO	21
5.1 Liderazgo y compromiso	21
5.1.1 General	21
5.1.2 Enfoque al cliente	23
5.2 Política del Sistema Integrado de Gestión	23
5.2.1 Desarrollo de la política del SIG	23
5.2.2 Comunicación de la política del SIG	23
5.3 Roles, responsabilidades y autoridad organizacionales	24
5.3.1 Representante de la dirección	24
5.3.2 Función de cumplimiento	25
5.3.3 Delegación en el proceso de toma de decisiones	25
5.3.4 Comité de Energía	25
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	26
6. PLANEACIÓN	27

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

6.1 Acciones para la gestión del riesgo y las oportunidades.....	27
6.1.1 Identificación y evaluación del riesgo en los procesos	27
6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.....	27
6.1.3 Aspectos ambientales y evaluación del riesgo	28
6.1.4 Riesgo de soborno	28
6.1.5 Obligaciones de cumplimiento.....	29
6.1.6 Actividades de planificación.....	29
6.1.7 Análisis de impacto y evaluación riesgos de continuidad del negocio	29
6.2 Objetivos del SIG, metas y planificación para lograrlos	30
6.3 Planificación de cambios	30
6.4 Revisión energética	30
6.5 Indicadores de desempeño energético	31
6.6 Línea base de energía.....	31
6.7 Planificación para la recolección de datos energéticos	31
7. APOYO	31
7.1 Recursos	31
7.1.1 General.....	31
7.1.2 Personal	31
7.1.3 Infraestructura	32
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	32
7.1.5 Recursos de monitoreo y medición	32
7.1.6 Conocimientos organizacionales	33
7.2 Competencia.....	33
7.2.1 Proceso de contratación	34
7.3 Toma de conciencia.....	34
7.4 Comunicación	35
7.4.1 Comunicación interna	35
7.4.2 Comunicación externa	35
7.5 Información documentada	36
7.5.1 Generalidades.....	36
7.5.2 Creación y actualización.....	37
7.5.3 Control de la información documentada.....	37
8. OPERACIONES.....	37
8.1 Planificación y controles operativos	37
8.2 Requisitos para los productos y servicios	39
8.2.1 Comunicación con el cliente	39
8.2.2 Determinación de los requisitos de productos y servicios	39
8.2.3 Revisión de los requisitos de productos y servicios.....	39
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	40

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	40
8.3.1 Generalidades	40
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	40
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	41
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	41
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	41
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	42
8.4 Procesos, productos y verificación de servicios externos	42
8.4.1 Generalidades	42
8.4.2 Tipo y alcance del control	42
8.4.3 Información para los contratistas	43
8.4.4 Servicios, productos y equipos energéticos	43
8.5 Producción y provisión del servicio	43
8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio	43
8.5.2 Identificación y trazabilidad	43
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	44
8.5.4 Preservación	44
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	45
8.5.6 Control de los cambios	45
8.6 Liberación de los productos y servicios	45
8.7 Control de las salidas no conformes	45
8.8 Preparación y respuesta ante emergencias	46
8.9 Planificación y control operacional para el antisoborno	46
8.9.1 Debida Diligencia	46
8.9.2 Controles financieros	47
8.9.3 Controles no financieros	47
8.9.4 Ejecución de controles antisoborno	48
8.9.5 Compromisos antisoborno	48
8.9.6 Regalos, hospitalidad, donaciones y otros beneficios similares	49
8.9.7 Gestión de la inadecuación de los controles	49
8.9.8 Planteamiento de inquietudes	49
8.9.9 Investigaciones y gestión de soborno	50
8.10 Estrategia de la continuidad del negocio	50
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	51
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	51
9.1.1 General	51
9.1.2 Satisfacción del cliente	51
9.1.3 Análisis y evaluación	51
9.1.4 Evaluación de cumplimiento	51
9.2 Auditoría interna	51
9.3 Revisión por la dirección	52

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

9.3.1 Revisión por la dirección.....	52
9.3.2 Revisión por la función de cumplimiento antisoborno.....	53
9.3.3 Revisión por el Órgano de Gobierno	53
10. MEJORA	54
10.1 Incidentes y accidentes	54
10.2 No conformidades y acciones correctivas.....	54
10.3 Mejora continua	54

THE CHIEF EXECUTIVE OF ENEL DISTRIBUCIÓN
Ramón Castañeda Ponce

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado
Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo del documento y área de aplicación

El presente documento tiene como objetivo describir el SIG para todas las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica en el área de concesión de Enel Distribución.

La revisión del manual debe ocurrir al menos cada tres años y/o a partir de cambios relevantes en procesos o estructuras de la empresa, cambios de leyes, entre otros, que son registrado.

Este documento es de aplicación, de la forma más extensiva posible y de conformidad con cualquier ley, regulación y normas de gobierno corporativo aplicables, incluyendo cualquier disposición relacionada con el mercado de valores o de separación de actividades, que en cualquier caso, prevalecen sobre las disposiciones contenidas en el presente documento.

1.2 Aplicabilidad de los requisitos

Todos los requisitos son aplicables.

1.3 Gestión de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de los cambios
1	01/01/2018	Emisión de documento.
2	06/07/2018	Incorporación de detalle de evaluación de proveedores, diseño y desarrollo, alcance de la certificación y gestión de reclamos.
3	23/12/2019	Inclusión de conceptos de la norma ISO 22301:2012 "Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio", de la norma ISO 37001:2016 "Sistema de Gestión Antisoborno", de la norma ISO 45001:2018 "Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo". Inclusión en las referencias de la Ley n° 20.393 Ministerio de Hacienda – Ley de Responsabilidad penal de las personas jurídicas Inclusión en las referencias de la Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución. Cambio de estructura del documento según Policy n° 225. Modificación de acrónimos de RHO a P&O.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

1.4 Posición del proceso organizativo en la taxonomía de procesos

Cadena de Valor / Área de proceso: HSEQ

Macroproceso: Integrated Management System

Proceso: Integrated Management System Maintenance

1.5 Unidades a cargo del documento

Responsable de la elaboración del documento:

- Infraestructura y Redes Chile / Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad Chile / Sistemas de Calidad y Procesos;

Responsable de la autorización del documento:

- Infraestructura y Redes Chile / Head of Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad Chile;
- Personas y Organización Chile.

2. REFERENCIAS

- Código Ético Enel;
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (PTCC);
- Modelo de Prevención de Riesgos Penales;
- Enel Global Compliance Program (EGCP);
- Política de Derechos Humanos;
- Procedimiento organizativo n° 551 Process-related organizational documents governance;
- Global Infrastructure and Networks RACI Handbook;
- Policy n° 209 Check of Integrity Requirements;
- Policy n° 212 Gestión de Eventos Críticos Chile;
- Policy n° 225 Global Infrastructure and Networks Guidelines on Integrated Management System;
- Policy n° 263 Global Infrastructure and Networks Guidelines on Identification of Risks and opportunities within the Integrated Management System;
- PO n° 265 Gestión Ordinaria de Activos Fijos e Información de Soporte para la Remuneración Tarifaria;
- PO n° 266 Gestión Ordinaria de Contratos;
- PO n° 289 Planificación de Inversiones;
- PO n° 397 **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.;**
- PO n° 398 Gestión de la Información Documentada;
- PO n° 399 Gestión de la Formación;
- PO n° 400 Identificación de Peligros-Aspectos y Evaluación de Riesgos e Impactos de la Gestión de las Actividades de Trabajo;
- PO n° 401 Gestión de la Energía;

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- PO n° 402 Gestión del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos;
- PO n° 403 Gestión de Emergencias Ambientales y de Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo;
- PO n° 404 Inspecciones Operativas de Medio Ambiente y Seguridad Auditoría Interna y Auditoría Externa;
- PO n° 405 Gestión de Situaciones no Conforme (incidentes, NC) y Acciones Correctivas-Observaciones;
- PO n° 549 Analisis de Contraparte;
- IO n° 108 Plan Operativo de Emergencia;
- IO n° 1565 Revisión Energética Enel Distribución Chile;
- ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad;
- ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental;
- ISO 45001 – Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo;
- ISO 50001 – Sistema de Gestión de Energía;
- ISO 22301 – Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio;
- ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno;
- Ley n° 18.045 Ministerio de Hacienda – Ley de Mercado de Valores;
- Ley n° 20.393 Ministerio de Hacienda – Ley de Responsabilidad penal de las personas jurídicas;
- Ley n° 20.730 Ministerio Secretaría General de la Presidencia – Ley de Lobby;
- D.S n° 54 Reglamento para la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- Norma Técnica de Calidad de Servicio para Sistemas de Distribución.

3. DEFINICIÓN Y ACRONIMOS

Acrónimo y palabras clave	Descripción
Alta dirección	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización al más alto nivel.
Auditoría	Proceso sistematico, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.
AT	Alta tensión.
BP	Business partner.
BT	Baja tensión.
CAPEX	Inversiones de capital.
Cliente	Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Acrónimo y palabras clave	Descripción
Comité de Energía	Equipo de gestión de la energía – Persona(s) responsable(s) para la efectiva implementación de las actividades del SGE y para lograr la mejora de la eficiencia energética.
Comité Paritario de Higiene y Seguridad	Organismo técnico de participación entre empresas y trabajadores, para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.
Competencia	Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
Conflicto de intereses	Situación donde los intereses de negocios, financieros, familiares, políticos o personales podrían interferir con el juicio de valor del personal en el desempeño de sus obligaciones hacia la organización.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Consumo de energía	Cantidad de energía utilizada.
Contexto de la organización	Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto Enel enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Contratar externamente	Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
CPHS	Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
Debida diligencia	Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
Desempeño	Resultado medible.
Desempeño energético	Resultados medibles relacionados con la eficiencia energética, el uso de energía y el consumo de energía.
DO	Directriz organizativa.
Documento	Información y el medio en el que esta contenida.
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Eficiencia energética	Proporción u otra relación cuantitativa entre el resultado en términos de desempeño, de servicios, de bienes o de energía y la entrada de energía.
EGCP	Programa de Cumplimiento Global de Enel. (<i>Enel Global Compliance Program</i>)

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Acrónimo y palabras clave	Descripción
Energía	Electricidad, combustibles, vapor, calor, aire comprimido y otros similares.
Estrategia	Plan lógico y estructurado o método para lograr los objetivos, especialmente a largo plazo o globales.
Función de cumplimiento Antisoborno	Personas con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión Antisoborno.
Funcionario público	Todo miembro de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, todo particular que desempeñe funciones públicas, incluso para un organismo público o una empresa pública, o cualquier funcionario o agente de una organización pública local o internacional, o cualquier candidato a un cargo público.
IDP	Itinerario de desarrollo profesional.
Información documentada	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la mantiene.
KPI	Key Performance Indicator – Indicador clave de rendimiento.
MPRP	Modelo de Prevención de Riesgos Penales.
MT	Media Tensión.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
OPEX	Gastos de operación.
Oportunidad	Circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño.
Organización	Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
Órgano de gobierno	Grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, la gobernanza y las políticas de una organización, y al cual la alta dirección informa y por el cual rinde cuentas.
Parte interesada	Stakeholder – Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Personal	Directores, funcionarios, empleados, empleados o trabajadores temporales y voluntarios de la organización.
PHVA	Planificar, hacer, verificar y actuar.
PIB	Producto Interno Bruto.
Plan de auditoria	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
PO	Procedimiento organizativo.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Acrónimo y palabras clave	Descripción
Política del SIG	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Salud, Seguridad, Medio Ambiente, Calidad y Energía, tal como se expresan formalmente por la alta dirección y proporcionan un marco de referencia para establecer los objetivos.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
Programa de auditoria	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Proveedor	Organización que proporciona un producto o un servicio.
PTCC	Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Revisión energética	Determinación del desempeño energético de la organización basada en datos y otro tipo de información, orientada a la identificación de oportunidades de mejora.
Riesgo	Efecto de la incertidumbre.
Riesgo para la seguridad y la salud en el trabajo	Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión o el deterioro de la salud que pueden causar eventos o exposiciones.
SEC	Superintendencia de Electricidad y Combustibles.
SERNAC	Servicio Nacional de Consumidores.
Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
SGA	Sistema de Gestión Ambiental.
SGAS	Sistema de Gestión Antisoborno.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
SGCN	Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
SGE	Sistema de Gestión de Energía.
SGSST	Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Acrónimo y palabras clave	Descripción
SIG	Sistema de Integrado Gestión
Sistema Integrado de Gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos de Salud, Seguridad, Medio Ambiente, Calidad y Energía.
Soborno	Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación a la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que la persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.
Socio de negocios	Parte externa con la que la organización, tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial.
Tercera parte	Persona u organismo que es independiente de la organización.
Trazabilidad	Capacidad para seguir el historico, la aplicación o la localización de un objeto.
Unidad GDS	Global Digital Solutions Chile
Unidad HSEQ	Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad Chile (<i>Health, Safety, Environment and Quality Chile</i>)
Unidad HSEQ-HSE	Salud, Seguridad y Medio Ambiente Chile (<i>Health, Safety and Environment Chile</i>)
Unidad HVOU	Unidad Operación AT Chile (<i>HV Operating Unit Chile</i>)
Unidad I&N	Infraestructura y Redes Chile (<i>Infrastructure and Network Chile</i>)
Unidad Market	Mercado de Enel Distribución Chile (<i>Market Distribution Chile</i>)
Unidad ND	Desarrollo Redes Chile (<i>Network Development Chile</i>)
Unidad P&C	Planificación & Control Chile (<i>Planning and Control Chile</i>)
Unidad P&O	Personas y Organización Chile (<i>People and Organization Chile</i>)
Unidad Sostenibilidad	Sostenibilidad y Relaciones Comunitarias Chile (<i>Sustainability and Community Relations Chile</i>)

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Compresión de la organización y de su contexto

4.1.1 Perfil de Enel Distribución

Enel Distribución es la principal distribuidora de energía eléctrica del país, con más de 1,8 millón de clientes representando más del 40% de ventas totales de energía a nivel nacional; es filial de la multinacional Enel, uno de los principales operadores integrados a nivel mundial en electricidad y sus oficinas están ubicadas en Santiago de Chile.

Opera en una zona de concesión de alta densidad de consumo, que concentra parte importante de la población del país, abarcando 2.065 km², correspondiente a 33 comunas de la Región Metropolitana. Incluyendo la zona abarcada por su filial, Empresa Eléctrica de Colina Ltda., el área de concesión total asciende a 2.105 km².

Enel Distribución entrega la energía necesaria a miles de hogares, industrias, comercios y entidades públicas, a través de sus instalaciones: 361 km de redes de AT, aproximadamente 17.000 km de redes de MT y BT. más de 160 transformadores de poder, 16.600 km de redes de MT y BT y más de 28.000 transformadores de distribución.

4.1.2 Estructura accionaria

Enel Distribución es parte de la sociedad de Enel Chile S.A., que a su vez, depende de las sociedades Enel Latinoamérica S.A. y Enel Iberoamérica SRL, que en su conjunto controlan el 60,6% del total de las acciones de la empresa.

De acuerdo a lo definido en el título XV de la Ley de Mercados de Valores N° 18.045, el controlador de la organización, Enel Chile S.A., posee al 31 de diciembre de 2018 el 99,09% de Enel Distribución.

4.1.3 Perfil y estructura del gobierno corporativo

El gobierno corporativo de Enel Distribución está conformado por el Directorio, que es el máximo órgano de gobierno corporativo de Enel Chile, cuya función es definir y aprobar la misión, valores corporativos, políticas operacionales y códigos de conducta, así como, la estrategia de negocios de la empresa.

El Directorio se reúne periódicamente y siempre que sea necesario, en sesiones ordinarias y extraordinarias. Las primeras se celebran en las fechas y horas preestablecidas por el propio Directorio mientras que las segundas, cuando las cite especialmente el presidente, por sí, o a petición de uno o, más Directores previa calificación que el Presidente haga la necesidad de la reunión.

Por otra parte, se encuentra el comité de directores que revisa materias de su competencia en el cual, se registrará en su generación, integración, funcionamiento y atribuciones legales.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Entre los principios básicos definidos por Enel en el establecimiento de su política de gestión de los riesgos, destacan los siguientes:

- Cumplir con las normas de buen gobierno corporativo.
- Cumplir estrictamente con todo el sistema normativo.
- Cada negocio y área corporativa define:
 - Los mercados en los que puede operar en función de los conocimientos y capacidades suficientes para asegurar una gestión eficaz del riesgo.
 - Criterios sobre contrapartes.
 - Operadores autorizados.
- Los negocios y áreas corporativas establecen para cada mercado en el que operan su predisposición al riesgo de forma coherente con la estrategia definida.
- Todas las operaciones de los negocios y áreas corporativas se realizan dentro de los límites aprobados en cada caso.
- Los negocios, áreas corporativas, líneas de negocio y empresas establecen los controles de gestión de riesgos necesarios para asegurar que las transacciones en los mercados se realicen de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos de Enel Chile.

4.1.4 Planeación Estratégica

Enel define la visión, misión y valores, los cuales son desplegados en todas las líneas de negocio en todos los países.

- Nuestra Visión: Open Power para hacer frente a los desafíos mundiales

En el complejo y cambiante mundo actual se puede provocar un efecto concreto en los grandes desafíos globales únicamente multiplicando las ventajas que ofrece la presencia de Enel y abriéndose como empresa.

Por eso, Enel garantiza sus servicios a cada vez más personas en un gran número de países, impulsando las economías locales y ampliando el acceso a la energía.

Por dicho motivo, su estrategia se basa en el concepto de “apertura” como elemento clave del enfoque estratégico y operativo. Ser “Open Power” para hacer frente a algunos de los mayores desafíos del mundo.

- Nuestra Misión

Open Power desea abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas, abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías, abrir la gestión de la energía a las personas, abrir la posibilidad de nuevos usos de la energía, abrirse a un mayor número de alianzas.

Se trata de proyectos ambiciosos en los que Enel trabaja con el entusiasmo de quien desea cambiar el mundo. En concreto, su misión es la siguiente:

- *Abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas:* Ampliar las dimensiones de Enel para alcanzar y conectar un mayor número de personas a una energía segura y sostenible, especialmente en Sudamérica y África.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- *Abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías:* Enel dirige el desarrollo y la aplicación de nuevas tecnologías para generar y distribuir la energía de forma más sostenible, sobre todo a través de fuentes renovables y de redes inteligentes.
 - *Abrirnos a nuevos métodos de gestionar la energía para las personas:* Enel desarrolla nuevos métodos que se ajustan a las necesidades efectivas de las personas, para ayudarlas a utilizar y gestionar la energía de manera más eficiente, sobre todo recurriendo a los contadores inteligentes y a la digitalización.
 - *Abrirnos a la posibilidad de nuevos usos de la energía:* Enel desarrolla nuevos servicios que emplean la energía para hacer frente a desafíos de carácter mundial dedicando una atención especial a la conectividad y a la movilidad eléctrica.
 - *Abrirnos a nuevas alianzas:* Enel se une a una red de colaboradores en la investigación, en la tecnología y en el diseño de nuevos productos así como en el marketing, para desarrollar nuevas soluciones de forma conjunta.
- Valores Enel

Este concepto estratégico sienta sus bases en cuatro valores:

- Responsabilidad
- Innovación
- Confianza
- Proactividad

4.1.5 Cuestiones externas e internas

En la organización se tienen diferentes unidades realizando análisis de diferentes temas internos y externos que se tienen en cuenta el cumplimiento de los objetivos y que se describen a continuación:

- Enel establece los lineamientos estratégicos para la el negocio en cuanto a resultados, procesos y metodologías.
- Relaciones Institucionales consolida la evaluación del contexto del país, revisando temas que afectan a las diferentes líneas de negocio.
- P&C realiza el análisis del contexto a nivel país, en conjunto con las diversas unidades organizativas de la organización. Al momento de elaborar y/o revisar proyectos y actividades a un horizonte determinado, envía a P&C Global las premisas evaluadas previamente de forma local, considerando diversos aspectos externos e internos.
- Sostenibilidad Chile realiza el estudio de materialidad e identifica las partes interesadas.
- La alta dirección realiza el análisis del contexto interno a nivel de cada unidad y a nivel de línea de negocio.
- Auditoría Chile realiza el análisis del contexto en el proceso de evaluación realizado para la preparación y/o actualización de los siguientes documentos:
 - Código ético
 - Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción
 - MPRP
 - Informes de sostenibilidad
- Memorias anuales
- Protocolo de actuación en el trato con funcionarios públicos, entidades de control y autoridades

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

El análisis de contexto del SGCN mediante uso de matriz FODA se encuentra en el registro REG-SGCN-01.

4.2 Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Sostenibilidad Chile identifica y prioriza a sus grupos de interés evaluando las variables de dependencia, influencia y tensión para establecer el modo en que cada uno de los grupos y subgrupos depende de las actividades de la organización, el nivel de impacto que tienen sobre las decisiones y estrategia, así como la necesidad de establecer planes de relacionamiento en el corto, mediano y largo plazo.

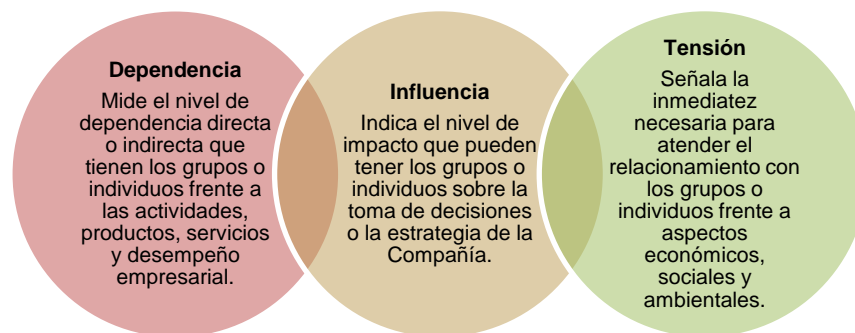


Ilustración 1. Variables a considerar de los grupos de interés.

Posteriormente, realiza el análisis de los aspectos materiales de la organización y sus grupos de interés, tomando como punto de partida los aspectos estratégicos de sostenibilidad identificados por Enel, revisándolo anualmente.

El proceso de evaluación de materialidad en la organización comienza con un análisis robusto de consultas y diálogos con diversas fuentes primarias y secundarias, cuyos resultados son incorporados posteriormente en un software especializado diseñado para Enel, que sistematiza los resultados para definir la materialidad de cada organización anualmente y que es alimentado por los equipos de trabajo de cada uno de los países.

La identificación de aspectos materiales es estratégico para Enel, ya que brinda un panorama general del enfoque de sostenibilidad y se constituye como un soporte para su planeación y gestión, así como para la definición de herramientas y procesos de relacionamiento con los grupos de interés alineados con sus intereses y expectativas.

Las partes interesadas y sus principales preocupaciones se muestran a continuación.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Partes interesadas	Necesidades y expectativas de las partes interesadas
Accionistas, inversionistas y mercado financiero	Calidad de atención al cliente Cuidado y protección del medio ambiente; gestión correcta de residuos Cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores Compromiso con el uso eficiente de recursos energéticos Calidad y continuidad de suministro de servicio Conducta corporativa justa Sustentabilidad en la cadena de proveedores Fuerza financiera
Clientes	Calidad de atención al cliente Cuidado y protección del medio ambiente; gestión correcta de residuos Cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores Compromiso con el uso eficiente de recursos energéticos Calidad y continuidad de suministro de servicio Conducta corporativa justa
Colaboradores – propios, contratistas y alumnos	Gestión, desarrollo y motivación de colaboradores Cuidado y protección del medio ambiente; gestión correcta de residuos Cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores Sustentabilidad en la cadena de proveedores Fuerza financiera
Proveedores de materiales y servicios	Cuidado y protección del medio ambiente; gestión correcta de residuos Cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores Sustentabilidad en la cadena de proveedores Fuerza financiera
Instituciones – Gobierno, órganos reguladores y judiciales	Cuidado y protección del medio ambiente; gestión correcta de residuos Cuidado de la salud y seguridad de los trabajadores Compromiso con el uso eficiente de recursos energéticos Energía renovable Calidad y continuidad de suministro de servicio Conducta corporativa justa Soporte y desarrollo de comunidades locales Relación responsable con la comunidad en las operaciones Innovación y eficiencia operacional Fuerza financiera
Entidades empresariales	Cuidado y protección del medio ambiente Conducta corporativa justa Soporte y desarrollo de comunidades locales Innovación y eficiencia operacional
Sociedad civil y comunidades	Cuidado y protección del medio ambiente; gestión correcta de residuos Compromiso con el uso eficiente de recursos energéticos Energía renovable Calidad y continuidad de suministro de servicio Conducta corporativa justa Soporte y desarrollo de comunidades locales Innovación y eficiencia operacional Relación responsable con la comunidad en las operaciones Biodiversidad y protección del capital natural
Medios de comunicación	Calidad de atención al cliente Cuidado y protección del medio ambiente Compromiso con el uso eficiente de recursos energéticos Energía renovable Calidad y continuidad de suministro de servicio Conducta corporativa justa Soporte y desarrollo de comunidades locales Innovación y eficiencia operacional

Tabla 1. Grupos de interés pertinentes a Enel Distribución y sus requisitos.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

4.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del SIG considera aspectos internos y externos, requisitos de las partes interesadas, así como los productos y servicios de Enel Distribución con referencia por sistema de gestión. A continuación se presenta el alcance para cada sistema de gestión.

4.3.1 Alcance del SGC

- I&N

“Diseño, construcción, operación y mantenimiento de redes eléctricas en alta tensión, media tensión y baja tensión de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión. Actividades de operaciones comerciales relacionadas con la distribución de energía y conexión con clientes finales y productores. Servicio de medición y elaboración del balance de energía.”

- Market

“Facturación. Control de atención presencial de clientes.”

4.3.2 Alcance del SGA

- I&N

“Diseño, construcción, operación y mantenimiento de redes eléctricas en alta tensión, media tensión y baja tensión de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión. Actividades de operaciones comerciales relacionadas con la distribución de energía y conexión con clientes finales y productores. Servicio de medición y elaboración del balance de energía.”

- Market

“Facturación. Control de atención presencial de clientes.”

4.3.3 Alcance del SGSST

- I&N

“Diseño, construcción, operación y mantenimiento de redes eléctricas en alta tensión, media tensión y baja tensión de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión. Actividades de operaciones comerciales relacionadas con la distribución de energía y conexión con clientes finales y productores. Servicio de medición y elaboración del balance de energía.”

- Market

“Facturación. Control de atención presencial de clientes.”

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

4.3.4 Alcance del SGE

- I&N

“Diseño, construcción, operación y mantenimiento de redes eléctricas en alta tensión, media tensión y baja tensión de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión. Actividades de operaciones comerciales relacionadas con la distribución de energía y conexión con clientes finales y productores. Servicio de medición y elaboración del balance de energía.”

El límite corresponde a la infraestructura del sistema eléctrico de AT, MT y BT de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión, incluyendo las sedes administrativas y operativas.

4.3.5 Alcance del SGCN

- I&N y Market

“Los procesos de operación de la red y mantenimiento correctivo en las redes de distribución de media y baja tensión de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión y la atención de clientes en canales remotos y digitales”.

Este alcance incluye a EEC como filial de Enel Distribución.

4.3.6 Alcance del SGAS

- I&N

“Diseño, construcción, operación y mantenimiento de redes eléctricas en alta tensión, media tensión y baja tensión de Enel Distribución, destinadas a entregar energía eléctrica en su zona de concesión. Actividades de operaciones comerciales relacionados con la distribución de energía y conexión con clientes finales y productores. Servicio de medición y elaboración del balance de energía.”

Este alcance incluye a EEC como filial de Enel Distribución.

- Market

“Facturación. Control de atención presencial de clientes.”

4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

Enel Distribución tiene establecida la siguiente taxonomía de procesos para su sistema de gestión:

- Procesos de dirección: a través del direccionamiento estratégico define la política y los objetivos del negocio y del SIG, de forma transversal y para cada sistema, de ser necesario.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- Cadena de valor: son los procesos de negocio que representan el alcance del SIG, incluyendo todas las actividades, infraestructura eléctrica y instalaciones de distribución y comercialización.
- Procesos transversales: proveen los recursos para los procesos de negocios, cumpliendo con los requisitos contractuales y legales, aplicables a toda la organización.
- Procesos de apoyo: soportan a los procesos de negocios definidos en la cadena de valor en el desarrollo de sus actividades, cumpliendo los requisitos específicos de las normas.

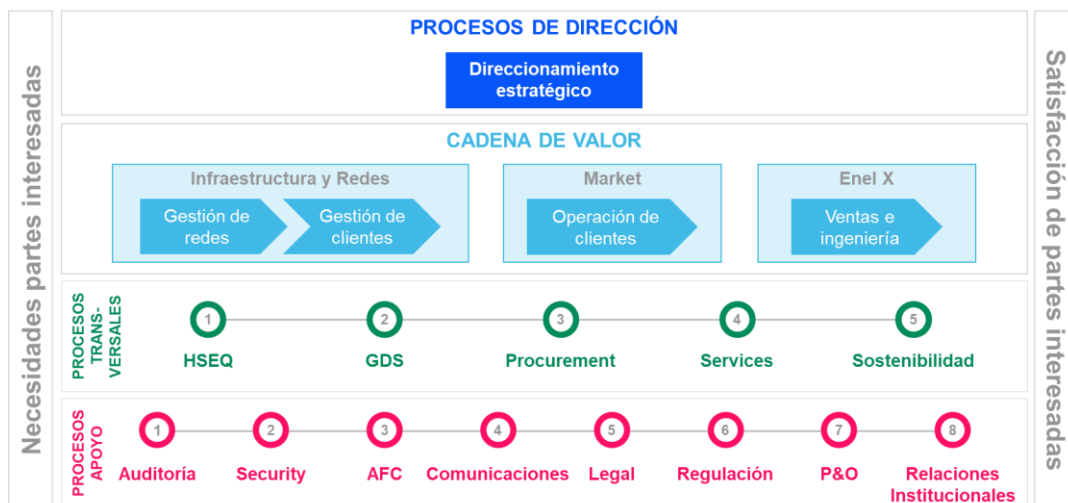


Ilustración 2. Mapa de procesos del SIG de Enel Distribución.

El SIG busca asegurar que las actividades de Enel Distribución sean conducidas y administradas de forma preventiva, buscando la mejora continua; además de la atención a los requisitos de los clientes de estos procesos y de los requisitos regulatorios aplicables y tiene el propósito de:

- Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, por medio de los diagramas de flujo
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos, por medio de los diagramas de flujo
- Determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo monitoreo, medición e indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurar la operación y el control eficaz de estos procesos, por medio de los procedimientos y/o instructivos de trabajo
- Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurar su disponibilidad, mediante procedimientos y/o instructivos de trabajo
- Asignar las responsabilidades y las autoridades de estos procesos mediante procedimientos y/o instructivos de trabajo
- Evaluar estos procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que alcancen los resultados deseados, mediante la ejecución de los procedimientos y/o instructivos de trabajo

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- Mejorar los procesos y el SIG, a través de las reuniones de Revisión por la dirección, acciones preventivas y correctivas y tratamiento de no conformidades, auditorías internas y externas, seguimiento de los indicadores de desempeño del SIG

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 General

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SIG de la siguiente manera:

Liderazgo y compromiso	Detalle
Responsabilidad y rendición de cuentas con relación a la eficacia del SIG	La alta dirección asume su responsabilidad y realiza la rendición de cuentas a diferentes partes interesadas de la eficacia del SIG mediante diferentes canales y mecanismos como lo son: informes, reportes, noticias y reuniones.
Política del SIG	La política establecida proporciona el marco de referencia de los objetivos y compromisos que asume Enel Distribución en materias de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, energía, continuidad del negocio y antisoborno, que es apropiada con el propósito y contexto de la organización.
Requisitos del SIG en los procesos del negocio de la organización	El SIG ha garantizado en su estructura de procesos y funcionamiento, el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión implementados, así como la identificación y gestión de los cambios que afectan al SIG y su desempeño.
Enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	Para cada línea de negocios se ha establecido la cadena de valor y el despliegue de los procesos asociados en las taxonomías correspondientes. Se tiene un modelo de riesgos, que se compone de tres niveles el estratégico, procesos y operativo.
Recursos necesarios para el SIG	Cada proceso tiene definido los recursos necesarios para su funcionamiento, en cuanto a personas, infraestructura, comunicación, presupuesto entre otros.
Comunicación de la gestión eficaz y conforme con los requisitos del SIG	En los diferentes escenarios y mensajes que tiene la alta dirección, se refuerza el cumplimiento de los requisitos del servicio, una relación armónica con el medio ambiente, el cuidado de la salud y el compromiso con la seguridad de las personas en las actividades desarrolladas para la prestación del servicio, el uso eficiente de los recursos energéticos, el aseguramiento de la continuidad del negocio y el compromiso con los programas y controles antisoborno.
Resultados del SIG	Se realizan revisiones por la dirección en donde se analizan diferentes temas del sistema de gestión para tomar decisiones de manera oportuna, con el fin de mantener sistemas de gestión adecuados y eficaces, asegurando el SIG logra los resultados previstos y que los planes de acción están aprobados e implementados.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Liderazgo y compromiso	Detalle
	Dada la confiabilidad y sensibilidad de la información, la revisión por la dirección del SGAS es realizada por Auditoría Chile.
Dirección y apoyo a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG	Se tienen diferentes estrategias para mantener y fortalecer la competencia y toma de consciencia de las personas que participan en los procesos contribuyendo a la eficacia del SIG y a la mejora de su desempeño.
Procesos de participación y consulta	Se tienen diferentes mecanismos para la participación y consulta de los trabajadores en el sistema. También apoya el establecimiento de Comités de seguridad y salud.
Promoción de una cultura apropiada dentro de la organización	Se tienen establecidos varios mecanismos que permiten desarrollar, liderar y promocionar una cultura apropiada en la empresa, que apoyan los resultados del SIG.
Promoción de la mejora continua	Se tiene establecida una metodología de mejora continua y de gestión de las no conformidades detectadas en el SIG. Adicionalmente, se tiene un modelo de mejora para proyectos de empresa y procesos.
Roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus unidades de responsabilidad	Enel Distribución tiene un organigrama donde se tiene la estructura de autoridad para las diferentes unidades organizativas y DO, que define roles y responsabilidades de las unidades organizativas para demostrar su liderazgo. Adicionalmente, se tiene un representante de la dirección para el SIG que es el responsable de HSEQ de I&N. El responsable de O&M de I&N es el representante del SGCN y del SGE demostrando su liderazgo en el Comité de Energía. Dada la sensibilidad y confidencialidad de la información, el liderazgo del SGAS es gestionado por el Directorio, los responsables de las líneas de negocio y el Encargado de la Prevención de Delitos.
Determinación de IDEns	Enel Distribución establece IDEns apropiados para medir el desempeño energético de la organización
Aseguramiento que ningún miembro del personal sufrirá represalias	Enel Distribución mediante la definición de documentos y políticas, protege a sus trabajadores de represalias, discriminación o medidas disciplinarias.

Tabla 2. Liderazgo y compromiso de la alta dirección.

- Órgano de gobierno

Enel Distribución es administrado por un Directorio, máximo órgano de Gobierno Corporativo, que cumple un rol protagónico en la definición y aprobación de la misión y valores corporativos, políticas operacionales y código de conducta así como de la estrategia de negocios de la empresa, además,

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

ejerce los poderes confiados por el Código Civil; a partir de la misma se ha determinado un conjunto de poderes dentro de la empresa, a través de una resolución específica, que define:

- Poderes del Directorio
- Poderes del Presidente
- Poderes del Gerente General

5.1.2 Enfoque al cliente

Enel Distribución cuenta con diferentes elementos para el entendimiento del cliente y sus requisitos, que son de conocimiento y permanente reporte a la alta dirección, tales como:

- Interacción con las entidades regulatorias y revisión de la regulación vigente
- Estudios de investigación de expectativas sobre productos y servicios: procesos, calidad de productos, pre-testeos
- Estudio de imagen y posicionamiento de la organización
- Monitoreo mensual de la satisfacción de clientes residencial: desempeño de las variables comerciales, operativas, canales de contacto, imagen, entre otros. Levantamiento de focos de mejora
- Monitoreo mensual de la satisfacción de canales de contacto: desempeño de la gestión de oficinas comerciales, call center, página web, entre otros
- Monitoreo permanente de redes sociales de atención al cliente
- Monitoreo mensual de la satisfacción de clientes empresas e institucional: desempeño de las variables comerciales, operativas, canales de contacto, imagen. Levantamiento de focos de mejora
- Participación de estudio sindicado "Procalidad", que mide la percepción de la experiencia de cliente a nivel nacional, comparativo con industria eléctrica y otras industrias

5.2 Política del Sistema Integrado de Gestión

5.2.1 Desarrollo de la política del SIG

La política integrada del SIG es elaborada, revisada, documentada y aprobada por la alta dirección, en consulta con los trabajadores de Enel Distribución, alineada a las directrices de Enel y divulgada por el representante de la dirección. Es analizada al menos una vez al año en la reunión de revisión por la dirección para mantener su adecuación o cuando ocurran modificaciones en los procesos, alcance del SIG o estrategias corporativas, de modo que esté constantemente actualizada.

Adicionalmente se aplican los documentos definidos por Enel que definen el conjunto de políticas para prevenir el soborno: PTCC, Código de Ética, EGCP, MPRP.

5.2.2 Comunicación de la política del SIG

La alta dirección emitió su política integrada, la cual ha sido comunicada a la organización por los diferentes canales establecidos.

La política del SIG está disponible de las siguientes formas:

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- en forma física en los lugares de trabajo
- en forma digital en los aplicativos de Enel Distribución

5.3 Roles, responsabilidades y autoridad organizacionales

La alta dirección manifiesta el compromiso de proveer autoridad a quien tenga responsabilidades asociadas al SIG, mediante los siguientes mecanismos:

- La estructura organizacional se presenta en el organigrama de la organización, para Enel Distribución lo componen la línea de negocio de I&N y Market.
- Todos los colaboradores son igualmente responsables por la calidad de los servicios prestados, por el respeto al medio ambiente, por el cuidado de la salud y seguridad de propios y terceros, por el compromiso con el uso eficiencia de los recursos energéticos, por garantizar la continuidad operacional y por asegurar la prevención del soborno dentro del rango de actuación en el desarrollo de sus actividades.
- Las DO de cada unidad y en los PO, con la descripción de las actividades de un proceso y con la indicación de las unidades organizativas responsables descritas en los diagramas de flujo. Los documentos Enel que definen el conjunto de políticas y responsabilidades para prevenir el soborno son: PTCC, MPRP, Código de Ética y EGCP.
- Se tiene un documento de las responsabilidades y autoridades de acuerdo a los cargos establecidos en la empresa dentro de los sistemas de gestión.
- Para asegurar que los procesos tengan como resultado las salidas pretendidas, los colaboradores de Enel Distribución corrigen y/o mejoran los servicios/productos no conformes, según lo previsto en los capítulos 8.7 y 10.2 de este manual.

5.3.1 Representante de la dirección

La alta dirección ha designado un representante de la dirección para el SIG con las siguientes responsabilidades:

- Asegurar la adecuación del SIG, monitoreando su desarrollo, para encontrar y analizar áreas críticas en materias de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, energía, continuidad del negocio y antisoborno.
- Facilitar la eficacia del SIG.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SIG.
- Promover o proponer soluciones de mejora continua, verificando la ejecución.
- Comunicar los temas del SIG, asegurando que sea conocido y compartido entre todo el personal.
- Reportar a la alta dirección el desempeño y las necesidades de mejora acerca del SIG.
- Garantizar todo el proceso de certificación a través de las unidades de staff, gestionando los contactos con el organismo certificador.

El Country Manager Chile asume la responsabilidad general de la implementación y el cumplimiento del SGAS, asegurando que las responsabilidades y autoridades para los roles competentes se asignen y se comuniquen a todos los niveles de la organización.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Toda la organización es responsable de la ejecución del SGAS. Para ello, los empleados deben:

- Ejecutar los controles previstos en el SGAS
- Mantener adecuada evidencia de su correcta ejecución
- Identificar nuevos escenarios de riesgo
- Informar al Responsable de Cumplimiento en los casos de incorrecta ejecución de los controles, violaciones a la normativa ética y nuevos escenarios de riesgo identificados

Cabe recordar que los stakeholders que transmitan sus notificaciones o denuncias de buena fe estarán siempre protegidas por el Directorio frente a cualquier tipo de represalia. Asimismo, se asegurará en todos los casos la absoluta confidencialidad acerca de la identidad de las personas que los notifiquen, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las empresas y personas que pudieran resultar acusadas injustamente o de mala fe.

El incumplimiento de la obligación de informar al Responsable de Cumplimiento será sancionado según lo que está previsto en el sistema disciplinario de la organización.

5.3.2 Función de cumplimiento

La función del Oficial de Cumplimiento para la prevención del soborno tiene acceso directo al Directorio y al Country Manager Chile en caso de que surja algún problema o inquietud en relación con el MRPR.

5.3.3 Delegación en el proceso de toma de decisiones

Dentro del perímetro de Enel Distribución, existe un sistema de delegación aprobado por el Country Manager Chile. Estas facultades definen las responsabilidades y límites que son objeto de la delegación.

5.3.4 Comité de Energía

La alta dirección también aprueba la creación de un Comité de Energía, en el que participa el representante de la dirección que lidera las actividades del SGE como lo estipula CO n° 124. En particular, las funciones del Comité son las siguientes:

- Asegurar que el SGE se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente
- Asegurar que el SGE cumple con los requisitos legales y otros requisitos
- Implementar planes de acción para la mejora continua del desempeño energético
- Informar sobre el desempeño del SGE y la mejora del desempeño energético a la alta dirección en los intervalos estipulados en el PO **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..**
- Establecer los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control del SGE sean eficaces

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

5.4 Consulta y participacion de los trabajadores

Enel Distribución establece e implementa varios mecanismos para procesos de consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones y de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la implementación, la evaluación del desempeño y la mejora del sistema.

Existen diferentes espacios de participación de los trabajadores para la identificación de peligros, valoración de riesgos, determinación de controles, la investigación de incidentes, el desarrollo y revisión de las políticas, objetivos, cambios de SST y comunicación con contratistas.

Entre los espacios establecidos se encuentran:

- El CPHS en el trabajo
- Reuniones con los dueños y coordinadores de procesos y empresas colaboradoras
- Grupos interdisciplinarios para análisis de incidentes
- Canales de comunicación con HSEQ
- Reuniones periódicas en que participa toda la organización para abordar temas de seguridad y comunicar los resultados en esta materia, en que los trabajadores pueden proponer temas
- Actividades de Stop Work ante accidentes mortales de otras líneas de negocio o del Grupo para reflexión

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

6. PLANEACIÓN

6.1 Acciones para la gestión del riesgo y las oportunidades

El resultado de la planificación del SIG de Enel Distribución está documentado en este manual, así como en los organigramas, procedimientos, instructivos operativos, mapa de objetivos y otros documentos referenciados.

Estos documentos identifican y definen todos los elementos y procesos del SIG. Los cambios en el SIG se planifican en la revisión por la dirección.

6.1.1 Identificación y evaluación del riesgo en los procesos

Enel Distribución planifica las acciones para abordar riesgos y oportunidades, así como la forma de integrar e implementar las acciones en los procesos de su SIG y evaluar la eficacia de esas acciones, que son apropiadas al impacto potencial sobre la conformidad de productos y servicios.

Para las oportunidades se identifican partiendo de la planeación estratégica global y local para la alineación correspondiente, que se materializa en distintas iniciativas en cada línea de negocio.

La identificación tanto de los riesgos como de las oportunidades culmina en la elaboración de sus respectivas matrices y posterior priorización cuyo responsable es Auditoría Interna Chile, según lo previsto en un documento específico que establece una metodología para la identificación de riesgos que tiene en cuenta un nivel estratégico y un nivel de procesos. Los riesgos y oportunidades deben abordarse para:

- asegurar que el SIG pueda alcanzar sus resultados deseados;
- aumentar los efectos deseados (oportunidades);
- prevenir o reducir efectos indeseados (riesgos) ya sea de soborno como en los procesos, en el medio ambiente, en la continuidad operacional, que afecten a la organización;
- lograr mejora continua;
- determinar posibles situaciones de emergencia que afecten la salud y seguridad de los trabajadores, el medio ambiente o la continuidad operacional;
- tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos.

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo

Enel Distribución, en el PO Identificación de Peligros-Aspectos y Evaluación de Riesgos e Impactos de la Gestión de las Actividades de Trabajo tiene establecida, documentada e implementada una metodología para las actividades de monitoreo de instalaciones propias a través del seguimiento de los trabajos en campo, que permite la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, determinación de su significancia y definición de medidas de control que prevengan daños en la salud de los trabajadores y visitantes, cuyo producto final es la matriz de riesgos de seguridad.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

6.1.3 Aspectos ambientales y evaluación del riesgo

Enel Distribución, en el PO Identificación de Peligros-Aspectos y Evaluación de Riesgos e Impactos de la Gestión de las Actividades de Trabajo tiene establecida, documentada e implementada una metodología para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales que estén bajo el control e influencia o asociados a las operaciones desarrolladas por la organización, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todas las actividades, productos y servicios relacionados con personal propio, de empresas colaboradoras, que se desarrollen o se utilicen en las instalaciones propias de la empresa, o las instalaciones suministradas por ellas, y en general los lugares de trabajo donde se realicen las actividades relacionadas con el trabajo controladas por la organización.
- En condiciones normales, anormales y situaciones de emergencias.
- Los proyectos que impliquen ampliaciones, nueva infraestructura o modificaciones en sus diferentes etapas.

Para nuevos proyectos que requieran por parte de la Autoridad Ambiental de estudios de evaluación de impacto ambiental, se utilizarán las metodologías o especificaciones incluidas en los términos de referencia definidos para esas situaciones. La evaluación de los aspectos ambientales es realizada por HSEQ-HSE con el apoyo de las personas que supervisan, coordinan o ejecutan las actividades de acuerdo al PO Identificación de Peligros-Aspectos y Evaluación de Riesgos e Impactos de la Gestión de las Actividades de Trabajo.

6.1.4 Riesgo de soborno

Al planificar el SGAS, Enel Distribución lleva a cabo la evaluación del riesgo de soborno, con el objetivo de:

- identificar los riesgos de soborno que pueden esperarse razonablemente, considerando también los factores identificados del contexto;
- analizar los riesgos identificados para construir un orden de prioridades, con miras a gestionarlos;
- evaluar la efectividad de los controles existentes para contener los riesgos de soborno evaluados.

Este proceso de evaluación forma parte de la gestión de Auditoría Chile y se realiza con el propósito de:

- dar una seguridad razonable de que el SGAS puede lograr sus objetivos;
- prevenir o reducir los efectos indeseables que son relevantes para el MPRP y los objetivos para la prevención del soborno;
- comprobar la eficacia del MPRP;
- obtener la mejora continua.

Los riesgos penales a los que están expuestas las empresas Enel en Chile, se identifican en función de las actividades que éste realiza en los mercados y sectores en los que opera al menos una vez al año y cada vez que sea necesario. Esta identificación se realiza conjuntamente por el Responsable de Cumplimiento de la empresa y los responsables de las distintas áreas de cada sociedad de Enel,

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

con el asesoramiento de expertos legales y teniendo en cuenta sus actividades y los posibles escenarios de riesgo.

Previamente, se informa a las unidades organizativas sobre la normativa aplicable en este ámbito y sobre las actividades a desarrollar para implantar el EGCP y el MPRP.

6.1.5 Obligaciones de cumplimiento

Enel Distribución tiene establecida una metodología para la identificación, verificación y seguimiento de la legislación que aplica a las diferentes actividades que desarrolla la organización, con el fin de asegurar que estos requisitos legales y otros que sean de conocimiento de las unidades organizativas pertinentes y por lo tanto sean considerados en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SIG. Los requisitos legales y otros requisitos se revisan a intervalos definidos.

Con respecto al cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables al SGAS, es gestionado por Auditoría Chile.

6.1.6 Actividades de planificación

Enel Distribución ha definido un esquema de planificación para sus procesos, con el fin de cumplir y satisfacer los requisitos de las diferentes partes interesadas, enmarcados en el ciclo PHVA.

También ha definido metodologías para tomar las acciones necesarias para gestionar los riesgos de seguridad significativos, los requisitos legales y otros, los riesgos y oportunidades del proceso, incluyendo las acciones en los procesos y la evaluación de su eficacia.

Adicionalmente, ha definido metodologías para tomar las acciones necesarias y gestionar los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros, los riesgos y oportunidades del proceso. Incluyendo las acciones en los procesos y la evaluación de las acciones.

6.1.7 Análisis de impacto y evaluación riesgos de continuidad del negocio

Enel Distribución tiene establecida e implementada una metodología para la identificación de impactos del negocio y una correspondiente evaluación de riesgos del negocio para los procesos críticos ante incidentes de baja probabilidad y de alto impacto, que pueden afectar la continuidad de la operación, lo que le permite estimar los tiempos de respuesta y establecer distintos controles.

El análisis de impacto en el negocio que mantiene Enel Distribución incluye lo siguiente:

- Identificación de las actividades que apoyan la prestación de productos y servicios
- Evaluación y priorización de las actividades a través de sus impactos en la organización si son interrumpidas.
- Definición de plazos priorizados para la reanudación de estas actividades a un nivel mínimo aceptable, teniendo en cuenta el tiempo en el que los efectos de la no reanudación de ellos sería inaceptable.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- Identificación de las dependencias y recursos de apoyos para estas actividades, incluyendo proveedores, socios externos y otras partes interesadas pertinentes.

6.2 Objetivos del SIG, metas y planificación para lograrlos

Los objetivos del SIG se establecen para implementar y dar soporte a su política y la mejora continua, son medibles y tienen en cuenta los riesgos y oportunidades de los procesos, los aspectos ambientales significativos, los peligros de SST, los usos y consumos significativos de energía, los riesgos de continuidad del negocio, los riesgos antisoborno y los requisitos legales aplicables. Estos objetivos son pertinentes para la conformidad de los servicios de Enel Distribución y dar cumplimiento a los principios establecidos en su Política Integrada.

Para cada objetivo del SIG se establecen metas, que serán monitoreadas periódicamente en las revisiones por la dirección y actualizadas, cuando sea necesario. Los objetivos del SIG se desarrollan mediante la metodología descrita en el PO **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..** La definición, evaluación y gestión de los objetivos del SGAS es responsabilidad de la unidad de Auditoría Chile.

6.3 Planificación de cambios

En los casos en que Enel Distribución determine la necesidad de cambios en el SIG, éstos serán realizados de una manera planificada y sistemática, considerando:

- El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias
- La integridad del SIG
- La disponibilidad de recursos
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

Los cambios pueden ser ocasionados por diferentes factores, tales como: modificaciones en la organización o en la operación, así como en los requisitos legales de servicios, productos o procesos. La planificación de estos cambios tendrá como finalidad mejorar la eficacia y la eficiencia del SIG.

La organización asegura la integridad del SIG al planificar e implementar los cambios en la organización y en el propio sistema. Este requisito se garantiza sin recurrir a documentos específicos, a través del control del proceso con el cual las unidades organizativas implementan los cambios en la organización y/o en el sistema de gestión.

6.4 Revisión energética

Enel Distribución desarrolla, registra y mantiene la revisión energética, cuya metodología y criterios utilizados se establecen en el PO Gestión de la Energía, que describe el desarrollo de las actividades para la formación del Comité de Energía por la alta dirección, el análisis del uso y consumo de

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

energía, la identificación de instalaciones de consumos significativos de energía, la identificación de oportunidades de mejora del desempeño energético y el seguimiento de sus planes de acción.

6.5 Indicadores de desempeño energético

Enel Distribución ha definido y evaluado los usos y consumos significativos, así como las principales acciones de mejora, identificando los Indicadores de Desempeño Energético (IDEns) apropiados y su metodología de cálculo para realizar el seguimiento y la medición de su desempeño energético.

6.6 Línea base de energía

Enel Distribución define su línea base energética de acuerdo a un período de tiempo apropiado de referencia para el uso y consumo de energía, teniendo como datos de entrada la información de revisión energética.

Los cambios en el desempeño energético deben ser comparados con la línea base energética.

6.7 Planificación para la recolección de datos energéticos

Enel Distribución ha definido en el IO Revisión Energética Enel Distribución Chile la periodicidad para evaluar los diversos temas de energía y mantener la revisión energética, los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación desempeño energético.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 General

Enel Distribución en el desarrollo de sus actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, proporciona los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG, asegurándose que la alta dirección proporcione los recursos necesarios para garantizar la operación de la organización.

7.1.2 Personal

Enel Distribución a través de P&O Chile, proporciona el personal necesario a través de la selección y contratación de los cargos requeridos de la organización de acuerdo a lo establecido en un documento específico, con el fin de garantizar la operación eficaz de sus procesos.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

7.1.3 Infraestructura

Para garantizar la operación de cada uno de los procesos de la organización, la unidad de Servicios y Seguridad de Enel Chile realiza las actividades de mantenimiento, diseño y mejora de las edificaciones y sus servicios asociados, de acuerdo al documento de mantenimiento de instalaciones físicas, con el fin de proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización.

Además determina y proporciona el servicio de transporte en las diferentes operaciones de la organización, facilitando el servicio según lo descrito en el documento de gestión y uso del servicio de transporte.

La organización a través de la unidad de GDS determina, proporciona, mantiene y garantiza los equipos (hardware y software), los sistemas de información y comunicación de acuerdo a los lineamientos y políticas globales establecidas. Adicional cuenta con un portal en línea que permite atender las solicitudes de las unidades organizativas de interés de la organización.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Enel Distribución a través de la unidad de Servicios y Seguridad de Enel Chile, en conjunto con las unidades organizativas, determinan y aseguran las condiciones en cada una de las sedes para la adecuada distribución y comercialización de energía eléctrica.

Los factores ambientales que colaboran para alcanzar la conformidad de los servicios prestados, se destacan a continuación:

- Social (ambiente tranquilo y no discriminatorio, alta diversidad, comunicación abierta)
- Psicológico (reducción de estrés - a través de programas coordinados por P&O y HSEQ-HSE)
- Físico (temperatura, humedad, luz, flujo de aire, higiene, ruido)

7.1.5 Recursos de monitoreo y medición

Enel Distribución en la gestión de sus actividades para la prestación del servicio requiere asegurar la validez y fiabilidad de las mediciones que realice, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Continuidad del servicio: para medir la calidad del servicio se utilizan los sistemas técnicos y el sistema comercial. Estos sistemas registran el tiempo y cantidad de usuarios. Adicionalmente, se tienen medidores de energía en las fronteras comerciales y en cada uno de nuestros clientes.
- Calidad de potencia: para medir la calidad de potencia se utilizan los equipos registradores de calidad de potencia, cuya verificación se realiza según se especifica en un documento específico.
- Las empresas colaboradoras son responsables del manejo y control de los equipos de medida requeridos para garantizar la conformidad del producto en su proceso operativo, donde las unidades organizativas verifican periódicamente su cumplimiento a través de auditorías, inspecciones de verificación, control y reuniones de seguimiento a terceros.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

7.1.6 Conocimientos organizacionales

La organización cuenta con un BP quien en función de su cargo, identifica temas de interés a través de fuentes internas y externas, adicionalmente también realiza una selección de expertos técnicos de la organización, validados por un superior, y cuando es requerido son formados como gestores de conocimiento o relator interno con el fin de realizar formación a las personas de la organización, para mantener conocimientos específicos a medida que sea necesario.

7.2 Competencia

P&O Chile define, programa y coordina con las unidades organizativas las actividades para asegurar que las personas involucradas en sus procesos cuenten con la competencia requerida, fortaleciendo esta competencia mediante la gestión del conocimiento y la formación e inducción para el personal interno y externo, el análisis de la estrategia, las necesidades de los procesos y los resultados de las distintas fuentes de diagnóstico, optimizando los recursos, para el mejor desarrollo de la organización.

También se tiene la herramienta corporativa de gestión de desempeño Enel, con el objetivo de homogenizar la metodología de evaluación de personas de todas las empresas Enel, promoviendo mayor visibilidad de las mismas, permitiendo el reconocimiento del resultado individual y ampliando las posibilidades de desarrollo de los colaboradores. La gestión de desempeño Enel es una herramienta que se aplica a las competencias de comportamiento y evalúa el rendimiento de las personas a través un documento específico, cuyo resultado final se traduce en planes de desarrollo individual que incluyen acciones de capacitación, desarrollo, así como también rotaciones.

La identificación de la necesidad de formación se realiza a través de una evaluación por las unidades organizativas a partir de las siguientes entradas: documentos publicados, identificación de requisitos legales aplicables y/o una indicación de necesidad de capacitación por la organización, según un documento específico.

Los registros de educación, experiencia o formación de los colaboradores propios son de responsabilidad de P&O Chile.

Con respecto a los colaboradores tercerizados, las definiciones de educación, experiencia y formación requeridas, se encuentran en los contratos establecidos entre Enel Distribución y la empresa tercera.

Cuando Enel Distribución proporciona capacitación o toma otras acciones para satisfacer las necesidades de competencia para el personal que realiza trabajos que puedan afectar la conformidad del servicio, impactar al medio ambiente, poner en riesgo la salud y seguridad de sus trabajadores e instalaciones, impactar eventos disruptivos o que desempeñen acciones que impacten los usos significativos de energía, se evalúa la eficacia de estas acciones de acuerdo a lo especificado en los PO Inspecciones Operativas de Medio Ambiente y Seguridad Auditoría Interna y Auditoría Externa y PO Gestión de la Formación.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Teniendo en cuenta los riesgos de soborno identificados, también se implementan procedimientos de concientización y capacitación para la prevención del soborno para los proveedores y socios que actúan en nombre o para beneficio de la organización y que puedan suponer más que un riesgo bajo de soborno. Estos procedimientos permiten la identificación de las contrapartes para las que es necesaria dicha concientización y capacitación, el contenido y los métodos de formación.

7.2.1 Proceso de contratación

En el proceso de contratación y en el PTCC, establece los procesos para las condiciones de contratación para que:

- El personal respete la política y los procedimientos actuales sobre la prevención de la corrupción
- El personal no sufra represalia, discriminación, acoso o acciones disciplinarias inadecuadas (por ejemplo, amenazas, aislamiento, descenso de categoría, limitación en su carrera, el traslado, despido, acoso, persecución u otras formas de acoso)
- Informes de toma de buena fe o en la base de la creencia razonable, un acto de intento de soborno, real o supuesto perpetrado por otros empleados terceros y/o en violación de las políticas y procedimientos de la organización para la prevención de la corrupción

La empresa tiene el código disciplinario que le permite adoptar sanciones contra el personal que viola la política o los procedimientos aplicables para la prevención de delitos de corrupción.

Además, los bonos de rendimiento, los objetivos de rendimiento y otros elementos de incentivos a la remuneración se revisan periódicamente para verificar que existen garantías razonables. Para evitar que constituyan incentivos para la corrupción se solicita a los candidatos seleccionados que firmen una declaración por la que se comprometen a respetar las disposiciones del Código Ético y el PTCC.

7.3 Toma de conciencia

Enel Distribución cuenta con diferentes mecanismos para asegurarse que las personas tomen conciencia de los temas relacionados con el SIG.

La organización comunica la política y objetivos del sistema a través de los procesos de inducción y formación, material de divulgación y sistemas de información organizativos. Adicionalmente, cuenta tanto con programas que contribuyen a reforzar en las personas los conocimientos básicos del SIG como reuniones, charlas, comunicados, entre otro, como con documentos que describen responsabilidades, la contribución y participación de las personas en el SIG.

Existen mecanismos para revisar la eficacia de la toma de conciencia como evaluación y retroalimentación por parte de los responsables inmediatos, las auditorías, reuniones con los procesos, las observaciones e inspecciones en sitio para analizar el comportamiento de cada una de las personas que ocupan cargos claves para el SIG.

Las acciones de formación coordinadas con P&O Chile también es un medio para asegurar la concientización de los fundamentos del SIG.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado
Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

7.4 Comunicación

Enel Distribución determina las necesidades de comunicaciones internas y externas relevantes a ser incluidas por el SIG:

- Lo que se comunicará
- Cuándo comunicar
- A quién comunicar

7.4.1 Comunicación interna

Para el desarrollo del Plan Estratégico de Comunicación y las tácticas definidas en coordinación con las diferentes unidades organizativas, se utilizan los medios tradicionales de comunicación interna y, si se requiere, los medios alternativos de comunicación.

Se disponen de los siguientes medios para la comunicación interna:

- Correo Corporativo: mecanismo de información ocasional, contiene información oficial de las Compañías que debe ser comunicada de manera inmediata por su impacto.
- Canal Corporativo En Línea: cartelera electrónica que se actualizan en tiempo real con noticias internas de la organización, noticias de interés del sector que hayan salido publicadas en los medios, información de interés como estado del tiempo e indicadores económicos y actividades culturales.
- Intranet: red virtual global para compartir información de interés de las Compañías, dividida por gerencias. En la Intranet los empleados pueden configurar la información acorde a su interés. La información que puede encontrar son: noticias globales o locales de las empresas, documentos, acceso a aplicativos de la Unidad de Personas y Organización Chile, normas, políticas, procedimientos y de interés general.

Otros canales de comunicación interna que son gestionados por las líneas de negocio:

- Red Social Corporativa: Red social que proporciona una comunicación en tiempo real, fluida y espontánea.
- Correos específicos: es un correo electrónico que puede ser compartido por varios usuarios, que tiene el nombre de una Unidad o proyecto de la organización, en el cual se envían mensajes o se programan actividades relacionadas con el tema específico a desarrollar.

7.4.2 Comunicación externa

Se tienen establecidos diferentes canales para atender las comunicaciones externas referentes a información de los temas relacionados con los sistemas de gestión, que se describen a continuación:

Público objetivo	Medio de comunicación	Contenido de la comunicación
Clientes	pagina web, avisos publicitarios, redes sociales, call center, atención en centros de servicio, aplicaciones, entre otros.	Estado de atención, información técnica y comercial, etc.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado
Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Público objetivo	Medio de comunicación	Contenido de la comunicación
Proveedores	reuniones, correos electrónicos, acuerdos de nivel de servicio, aplicaciones, portal de relaciones, pagina web, entre otros.	Requisitos de materiales o servicios y condiciones contractuales.
Autoridades	visitas específicas, sitio web, informes diversos, cartas/oficios, entre otros.	Indicadores de desempeño, información diversa, entre otros.
Comunidad en general	página web, avisos publicitarios, redes sociales, entrevistas, entre otros.	Información de la empresa, sus servicios y proyectos, entre otros.

Tabla 3. Canales de comunicación externos.

En la página web se tiene información de interés del SIG y unidades organizativas, que tienen funciones específicas para la atención de comunicados y relación con diferentes instituciones que regulan y vigilan la prestación de nuestro servicio.

La comunicación en situaciones de emergencia se establecen en la Policy Gestión de Eventos Críticos Chile, el PO Gestión de Emergencias Ambientales y de Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo y el IO Plan Operativo de Emergencia.

Además, la alta dirección decidió no comunicar externamente su política energética, el desempeño de su SGE y el desempeño energético.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Enel Distribución establece las directrices para la gestión documental teniendo en cuenta los lineamientos globales que definen los siguientes tipos de documentos:

- Política y objetivos SIG
- Manual del SIG
- Política global y local
- Procedimiento organizativo
- Instructivo operativo
- Especificación técnica
- Instructivo de trabajo
- Manual de usuario
- Registro del SIG

Auditoría Chile gestiona, monitorea y mantiene los registros del SGAS, debido a la confidencialidad de la información.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

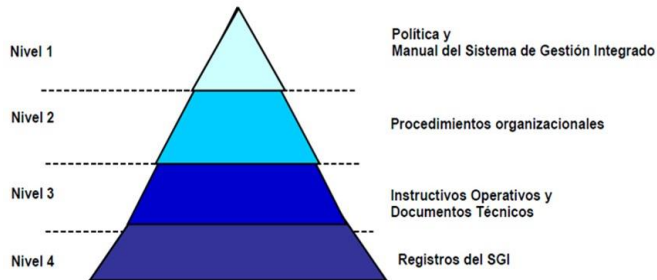


Ilustración 3. Estructura de niveles jerárquicos de la documentación.

7.5.2 Creación y actualización

De acuerdo a las directrices globales definidas, Enel Distribución establece las actividades de creación y actualización de la información documentada en el PO Gestión de la Información Documentada. Este procedimiento busca asegurar que:

- Los documentos son revisados y actualizados, cuando ocurren cambios que afectan a la organización
- Los documentos son aprobados y validados antes de su emisión, en cuanto a su adecuación
- Los documentos son identificados y descritos apropiadamente, empleando los formatos establecidos por el SIG

7.5.3 Control de la información documentada

Las actividades de control de la información documentada están descritas en el PO Gestión de la Información Documentada, el cual establece que:

- Los cambios y el estado de revisión actual de los documentos son identificados
- Las versiones de los documentos aplicables están disponibles en los lugares de uso
- Los documentos se mantienen legibles y fácilmente identificables
- Los documentos de origen externo a Enel Distribución son administrados por los dueños de proceso correspondientes
- Los documentos obsoletos se retiran de todos los puntos de emisión y uso, evitando el uso accidental
- Los registros obsoletos retenidos por motivos legales y/o para conservación del conocimiento, son adecuadamente identificados y gestionados por los dueños de proceso correspondientes

8. OPERACIONES

8.1 Planificación y controles operativos

En relación a los aspectos establecidos por el SIG, para la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, la organización ha definido la cadena de valor de I&N, Market y Enel X que se despliegan en diferentes macroprocesos orientados a la gestión de la red y la gestión de los clientes.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Cada macro proceso tiene procesos en los cuales identifica el ciclo PHVA para el desarrollo de las actividades, con el fin de garantizar la dinámica adecuada y la mejora continua de los procesos, teniendo en cuenta que:

- Planear: incluye las actividades en las cuales se proyecta el modelo o metodología para el desarrollo de las actividades, incluyendo la disponibilidad completa y oportuna de personal competente, de equipos apropiados y en condiciones adecuadas de funcionamiento, de materias primas en calidades y cantidades especificadas, de procedimientos e instructivos y de supervisión idónea y previendo los recursos requeridos para medir y controlar los procesos, asegurando la calidad de los productos y servicios, las directrices de seguridad, medio ambiente y eficiencia energética.
- Ejecutar: identifica las actividades de ejecución del proceso para cumplir con lo planeado.
- Verificar: tiene las actividades de verificación del cumplimiento entre lo planeado y lo ejecutado.
- Actuar: contiene las actividades para el mejoramiento del desempeño de los procesos y corregir las desviaciones.

Para el SGAS, el Responsable de Cumplimiento propone los controles necesarios para mitigar razonablemente los riesgos identificados por los responsables de las distintas unidades organizativas. Estos controles de prevención están asociados a las áreas, procesos o actividades que están expuestos a la comisión de delitos tipificados y descritos en la normativa que resulta aplicable a Enel en Chile, sus filiales y vinculadas, y son responsabilidad de cada unidad organizativa.

En la medida en que se identifiquen cambios en los procesos o actividades de control de los mismos, el SGAS será actualizado para garantizar una mejora continua. Logrando evitar que se materialicen los riesgos penales identificados y que se produzcan los delitos tipificados en el MPRP y en el EGCP.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

Enel Distribución ha establecido diferentes canales para la atención oportuna y eficaz de todos sus segmentos de clientes, para los tipos de atención: atención presencial en las oficinas comerciales, atención móvil, atención telefónica, atención virtual, redes sociales y atención escrita.

A continuación se describen algunos de los servicios en nuestros canales:

- Atención presencial y atención móvil: atender las solicitudes realizadas por los clientes y no clientes de Enel Distribución en cuanto al servicio de energía con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios de estos canales.
- Atención telefónica a clientes: atender las llamadas entrantes, identificando el tipo de solicitud y los pasos a seguir para solucionarla en primera instancia, lo cual permite satisfacer las necesidades de los clientes e igualmente los intereses de la organización. El segmento grandes clientes cuenta con una plataforma telefónica habilitada especialmente para este grupo.
- Atención virtual y redes sociales: atender las solicitudes realizadas por los clientes y no clientes de Enel Distribución en cuanto al servicio de energía, por medio de las redes sociales y página web, a través de los aplicativos dispuestos por la organización, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios de estos canales.
- Atención escrita: atender los reclamos de clientes realizados a través de cartas y por formulario, recepcionados en cualquiera de nuestros canales así como en la SEC y el SERNAC, con el fin de garantizar el correcto direccionamiento, gestión, solución y respuesta oficial asociado al reclamo.

8.2.2 Determinación de los requisitos de productos y servicios

La empresa y el usuario suscriben un contrato para la prestación del servicio público de energía, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la empresa presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las condiciones uniformes definidas. Existe un contrato de servicio público de energía aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos clientes.

El objetivo del contrato es definir las condiciones uniformes (obligaciones y derechos de los consumidores) de acuerdo con las cuales Enel Distribución presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y, en general, usuarios regulados y no regulados, quienes son denominados como el cliente. Este tipo de contratos rige igualmente para los clientes no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pactan en dichos casos.

8.2.3 Revisión de los requisitos de productos y servicios

Enel Distribución ha definido las actividades, responsables, recursos y plazos en los procesos operativos, para la revisión de los requisitos establecidos de los diferentes productos y servicios, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes y en las fichas de planificación de la calidad del producto.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Así mismo en cada proceso se tienen indicadores de gestión que miden las actividades para la prestación del servicio.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los cambios que se realizan en la prestación en el servicio de energía se reflejan en el contrato de suministro, que está a disposición de nuestros clientes. En los demás productos ofrecidos se realizan por medio de la oferta comercial.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

Enel Distribución cuenta con un proceso de diseño y desarrollo de la infraestructura, requerido para garantizar la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía.

La organización considera oportunidades de mejora para el desempeño energético en el diseño de las instalaciones, equipos, sistemas y procesos, sean nuevos, modificados o renovados, los que pueden tener un impacto significativo en su desempeño energético.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Anualmente, la planificación de proyectos y desarrollo se inicia con la formación de una cartera de iniciativas de inversión, análisis y evaluaciones de las actividades en la red, parámetros estructurales para identificar situaciones de riesgo técnico, proyecciones de escenarios futuros, requisitos regulatorios, solicitudes de clientes y políticas globales de Enel, para la planificación de la red, originando propuestas de solución y otros proyectos de inversión que se establece en el PO Planificación de Inversiones.

Con el análisis de la situación identificada es realizado el proceso de elaboración de presupuestos, por medio de lineamientos y estándares de desempeño esperados, lo que permite estudiar los planes y encontrar posibles soluciones alternativas. También se tiene en cuenta las situaciones extraordinarias.

Teniendo la cartera de iniciativas actualizada, se realiza la clasificación de las actividades y proyectos, con la finalidad de establecer un ranking de priorización de inversión, de acuerdo con las directivas. Así queda definida la composición de la cartera de inversiones para los próximos cinco años.

Con la definición de la cartera, para el caso de proyectos en la red de MT/BT, la ingeniería básica y de detalle es desarrollada por ND, mientras que para el caso de los proyectos en la red AT, es desarrollada por HVOU. Posteriormente los trabajos son enviados para la ejecución por parte de empresas de servicio especializadas de acuerdo al PO Gestión Ordinaria de Contratos.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

El proceso de planificación de diseño y desarrollo de I&N, tiene en cuenta los siguientes factores como entradas:

- Requisitos técnicos de desempeño de la red
- Proyectos en ejecución
- Requisitos regulatorios, ambientales, de seguridad y de eficiencia energética
- Solicitudes de clientes
- Informaciones relacionadas con proyectos anteriores
- Políticas globales de planificación, priorización de inversiones y otras aplicables a I&N
- Consecuencias potenciales del escenario sin ejecución de las inversiones
- La cartera de proyectos priorizados para los próximos años, con presupuestos, cantidades y KPI de control
- Macro-targets de CAPEX para los próximos cinco años

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

Se tienen establecidos diferentes tipos de controles del diseño y desarrollo de los proyectos, que se describen a continuación:

- Revisión: tiene el propósito de garantizar que se cumplan etapas y actividades definidas por la organización en cada proyecto; las cuales se realizan por personal designado de ND para proyectos MT/BT y por personal designado de HVOU para los proyectos de AT.
- Verificación: se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de entrada del proyecto; lo anterior se realiza a través de diferentes inspecciones técnicas de obras realizadas durante la ejecución o materialización de los proyectos.
- Validación: se asegura que los proyectos satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o el uso previsto; lo anterior se realiza a través de diferentes pruebas y protocolos de puesta en servicio de nuevas instalaciones y a través de la certificación y calibración de los medidores de energía y potencia, instalados en los clientes finales y en los puntos de compra energía.

El seguimiento de los avances físico y financiero de los proyectos, es realizado a través de los sistemas de gestión de proyectos, considerando las políticas globales aplicables y los KPI de seguimiento necesarios para la medición de la eficacia de los proyectos.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Como salidas del diseño y desarrollo en proyectos de infraestructura se tiene:

- La atención a los requisitos de entrada
- La cartera de proyectos priorizados para los próximos años, con presupuestos, cantidades y KPI de control
- Proyectos básicos e ingeniería de detalle
- Ejecución de los proyectos propuestos y beneficios medibles, especialmente para los proyectos de mejora de la calidad y reducción de OPEX

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- Cierre contable reflejado en la base de activos de la organización según lo indicado en el PO Gestión Ordinaria de Activos Fijos e Información de Soporte para la Remuneración Tarifaria.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios que se realizan a los proyectos se identifican, revisan y controlan durante el diseño y desarrollo, asegurando que no tengan un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Enel Distribución cuenta con un proceso de diseño y desarrollo de la infraestructura, requerido para garantizar la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía.

La organización considera oportunidades de mejora para el desempeño energético en el diseño de las instalaciones, equipos, sistemas y procesos sean nuevos, modificados o renovados, los que pueden tener un impacto significativo en su desempeño energético.

8.4 Procesos, productos y verificación de servicios externos

8.4.1 Generalidades

Enel Distribución garantiza la calificación de sus proveedores. Procurement Chile ha definido la metodología, controles e indicadores para adquirir materiales, obras y servicios, mediante la adecuada y oportuna selección y contratación de proveedores, con el fin de asegurar la prestación de servicios y el suministro de bienes de acuerdo con las necesidades de la organización, en la caracterización de este macro proceso se identifican los diferentes documentos que se han establecido para la realización de sus procesos, cuyo alcance incluye la evaluación de proveedores según documentos vigentes.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Se cuenta con documentos específicos locales y globales para el proceso de contratación, que describen los controles que se aplican a los proveedores externos y que afectan la prestación del servicio. Las distintas unidades organizativas, por medio de los gestores de contrato, son las responsables de controlar las entregas de sus proveedores mediante seguimiento administrativo y operacional.

Además, una vez que el proveedor es contratado, en el tiempo establecido, las distintas unidades organizativas realizan una evaluación periódica, llamada Vendor Rating, coordinada por Procurement Chile.

Para el caso de proveedores de materiales, Procurement Chile considera un perímetro de evaluación por familias de materiales, luego los criterios de evaluación consideran la calidad y puntualidad.

Para el caso de proveedores de servicios, Procurement Chile establece un perímetro de evaluación que considera la duración del contrato, monto de actividad contratada y el nivel de riesgo de las

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

actividades desarrolladas, por otro lado también define los criterios evaluados como corrección, calidad, puntualidad y seguridad.

8.4.3 Información para los contratistas

La organización cuenta con un portal que permite definir en detalle los indicadores, parámetros, responsables/unidades organizativas, etapas del proceso y perímetro para la evaluación de desempeño de los proveedores que desarrollen las actividades relacionadas de acuerdo con las políticas y documentos específicos por Enel Distribución. Su interés es optimizar la comunicación con los proveedores externos. A través de los servicios del portal se puede:

- Participar en licitaciones
- Monitorizar el proceso de calificación
- Modificar los datos de empresa
- Gestionar el intercambio electrónico de documentos e información

8.4.4 Servicios, productos y equipos energéticos

Enel Distribución adquiere servicios de energía, productos y equipos que tienen o pueden tener un impacto en el uso significativo de la energía, elabora la especificación técnica, teniendo en cuenta la calidad y medio ambiente, los aspectos de salud, seguridad, eficiencia energética la continuidad operacional y los riesgos antisorno. Luego, los productos, servicios o equipamientos de los potenciales proveedores son evaluados con este enfoque.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio

Se tienen definidos documentos específicos y controles de la producción y provisión de la distribución y comercialización de energía eléctrica, en cada uno de los procesos que constituyen las cadenas de valor de la organización.

Se tienen indicadores generales de la prestación del servicio de energía relacionados con la continuidad y calidad del servicio, el control operacional y la gestión a los clientes.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Cada servicio conectado a la red de Enel Distribución se identifica con un número único en el sistema comercial de la organización, con el cual se realiza la consulta en todos los procesos, en cuanto a las atenciones.

En los sistemas técnicos se consigna la información de las interrupciones y variaciones de calidad en la red, según lo establecido en los instructivos de gestión de incidencias y adquisición de datos, generación de reportes de calidad de potencia y la operación para la atención de emergencias.

- Administración de información técnica

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

La trazabilidad se puede realizar con base en la siguiente información:

- Fecha
 - Número de incidencia
 - Código de circuito
 - Número de transformador
- Actualización de activos eléctricos

La trazabilidad se puede realizar con base en la siguiente información:

- N° fiabilidad (descargo / inconsistencia)
- Fecha
- N° de elemento (nombre)
- Orden de trabajo de actualización

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Enel Distribución tiene el debido cuidado con la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, mientras se encuentre bajo su control o esté utilizándola y cuando ésta estuviese siendo usada o incorporada en sus productos y servicios.

En caso de los clientes, el sistema de medición un porcentaje importante es de su propiedad. En caso requiera un mantenimiento, reemplazo o reposición, estas actividades son realizadas por Enel Distribución.

En los casos de pérdidas o deterioro de la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, Enel Distribución informa inmediatamente al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada de ésta comunicación.

Con respecto a la información de los clientes, ésta se custodia conforme a la legislación vigente.

8.5.4 Preservación

Enel Distribución maneja la preservación del producto, basado en el correcto almacenaje y manipulación de los materiales y equipos utilizados por la empresa y empresas colaboradoras, para la ejecución de las actividades asignadas.

La preservación del producto se hace a través del establecimiento y aplicación de los criterios de operación y mantenimiento de las redes eléctricas.

La protección de la información se ejecuta durante el proceso, mediante políticas establecidas en todos los procesos, el servicio de soporte de los sistemas técnicos y los reportes que se generan en el desarrollo de los procesos.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Enel Distribución cumple con todos los requisitos necesarios durante la post entrega de los productos o servicios que ofrece, considerando:

- Los requisitos legales y reglamentarios
- Las consecuencias no deseadas que se asocian a los productos y servicios
- La naturaleza, la utilización y la vida útil de sus servicios
- Requisitos que establece el cliente
- Evaluación del cliente

Todas las actividades post entrega incluyen asistencia oportuna al cliente. Existen equipos de trabajo para atender cada tipo de necesidad del cliente. Las actividades post entrega cumplen también las exigencias de los organismos reguladores, en términos de plazos y calidad.

Dentro de este ámbito, Market Chile registra, clasifica, deriva internamente, efectúa el seguimiento y responde a los reclamos de los clientes que ingresan a través de los diferentes canales de atención.

8.5.6 Control de los cambios

Los cambios realizados en procesos se ven registrados en los documentos de la organización, que tiene la trazabilidad correspondiente.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La prestación del servicio de energía, se controla a nivel nacional por el mercado de energía y en la empresa en cada uno de estos puntos se tiene una medición. Adicionalmente, nuestra red eléctrica es monitoreada permanentemente y se tienen equipos instalados para detectar las fallas que se puedan generar.

En la entrega de obras y en la conexión de clientes, se tienen definidos los criterios para el cumplimiento de los requisitos, de acuerdo a lo planeado.

8.7 Control de las salidas no conformes

Enel Distribución establece y mantiene el PO Gestión de Situaciones no Conforme (incidentes, NC) y Acciones Correctivas-Observaciones para asegurar que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su utilización no intencionada estableciendo responsabilidad y autoridades para tratar los productos no conformes.

La conformidad con los requisitos se verifica cuando las salidas no conformes son corregidas.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

8.8 Preparación y respuesta ante emergencias

El PO Gestión de Emergencias Ambientales y de Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo da las directrices y garantiza en todas las unidades organizativas de Enel Distribución, una atención rápida y eficaz en situaciones de emergencia para identificar, evaluar y adoptar las medidas necesarias para la gestión de situaciones de emergencia y atención de incendios en materias de seguridad, así como la emergencia ambiental, tratando de eliminar o reducir al mínimo el impacto al medio ambiente, el riesgo a los colaboradores, proveedores y la población.

Este documento incluye la realización de simulacros que permiten comprobar la eficacia de las acciones propuestas.

Para el SGCN se describen los simulacros en el IO Plan Operativo de Emergencia.

8.9 Planificación y control operacional para el antisoborno

8.9.1 Debida Diligencia

Tras la evaluación del riesgo de soborno, se identificaron situaciones con más que un riesgo bajo de soborno en relación con:

- Categorías específicas de operaciones, proyectos o actividades;
- Relaciones programadas o en curso con socios o proveedores;
- Categorías específicas de personal en determinadas posiciones.

Con base a esta metodología, Enel Distribución evalúa periódicamente la naturaleza y el alcance del riesgo de soborno en relación con situaciones específicas individuales. Esta evaluación puede incluir un proceso de debida diligencia para obtener información suficiente para evaluar el riesgo de soborno y se actualiza con una frecuencia definida, de modo que los cambios y la nueva información se puedan tener en cuenta adecuadamente, también para evaluar la inclusión de categorías de riesgo adicionales.

En relación con los diferentes procesos, los procedimientos se emiten a nivel de Enel o directamente por Enel Distribución, que determinan las actividades de debida diligencia aplicables a:

- Gestión de proveedores;
- Gestión de socios de negocios;
- Gestión de personal.

Enel Distribución realiza análisis contrapartes en las relaciones de negocios o en cualquier otra clase de acuerdo con proveedores, socios empresariales y en general con cualquier parte interesada con el cual pueda establecer relaciones económicas o basadas en contratos y que puedan generar algún tipo de riesgo jurídico o reputacional. El PO Analisis de Contraparte comprende la recepción de la solicitud, el trámite del análisis de contrapartes, el informe de resultado hacia las unidades solicitantes, la intervención de contrapartes en caso de riesgo, el monitoreo de riesgos y el almacenamiento de datos.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

También se monitorean aquellas circunstancias particulares susceptibles de una evolución importante de riesgo de la contraparte que pueda incrementar de manera significativa la exposición general a tal riesgo, incluidos todos aquellos casos para los cuales el solicitante exigió de manera específica actividades de monitoreo de la contraparte.

El análisis de contraparte tiene como objetivo garantizar la protección de la propiedad, los activos y el valor intangible de Enel Distribución, a través del análisis específico de las siguientes categorías de riesgo:

- Riesgo de reputación: resulta de mantener acuerdos o relaciones comerciales con contrapartes que no tienen los requisitos de reputación establecidos por la cultura y los valores de Enel y por el cumplimiento efectivo de los principios legales.
- Riesgo legal: resulta de la posible participación de las personas y unidades del Grupo, como consecuencia de la relación con la Contraparte, en uno o más delitos / delitos codificados por las regulaciones y leyes aplicables del país.

8.9.2 Controles financieros

Los controles financieros dan cuenta de los sistemas de gestión y procesos implementados por la organización para administrar las transacciones financieras de manera apropiada.

Como parte de la gestión de los recursos financieros, Enel Distribución adopta los procedimientos operativos definidos a nivel de Enel. Estos procedimientos impiden la comisión de actos de corrupción, soborno y los delitos tipificados en el modelo de prevención de riesgos penales, sobre la base de poderes, facultades, responsabilidades y deberes que toman en consideración teniendo en cuenta el análisis de riesgos.

Los responsables de controles y el personal directivo de la organización realizan semestralmente el proceso de evaluación y certificación del modelo de control interno en cumplimiento legal, considerando su responsabilidad por establecer, mantener y evaluar la efectividad del sistema de control interno.

8.9.3 Controles no financieros

Luego de la evaluación del riesgo de soborno, se identificaron las áreas operativas, para las cuales se requieren controles para monitorear el riesgo de soborno.

En relación con los diferentes procesos, los procedimientos se emiten a nivel de Enel o se emiten directamente por Enel Distribución, donde se determinan los controles no financieros aplicables a:

- Gestión de ventas;
- Gestión de proveedores;
- Gestión de socios;
- Gestión de personal.

El MPRP establece controles en la matriz de riesgos en los que se describe de forma clara los escenarios de riesgo y los controles de acuerdo con cada proceso, permitiendo identificar el proceso y delito asociado a cada escenario de riesgo. La existencia de procedimientos que regulan la

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

actividad de control, la periodicidad con la que se deben efectuar las actividades de control y el responsable interno designado para el cumplimiento de los controles según el proceso.

En estas actividades los trabajadores asumen un rol de control de primer nivel, considerando que ejecutan diariamente las actividades, procesos y situaciones que pueden exponer a la empresa en un riesgo de delito; por tanto en la ejecución de sus funciones los trabajadores deben contar con conocimiento del modelo y de los controles que garantice el funcionamiento de las medidas de alerta y mitigación de riesgos cuando sean requeridas.

Adicionalmente, como un control de segundo nivel se establece el rol del Responsable Interno del MPRP, quien debe asegurar y certificar que los controles realizados por los trabajadores, se realizan de forma adecuada, oportuna, trazable y cumplen con los objetivos del Modelo como Sistema de control para la prevención y mitigación de riesgos delictivos y penales.

La unidad de Auditoría se encarga de realizar el seguimiento de los sistemas de control establecidos por las diversas unidades organizativas para poner en práctica el plan. El Comité de Auditoría evalúa la idoneidad del plan de auditoría periódico, y comprueba que las intervenciones previstas son adecuadas para garantizar el respeto al PTCC, el Código de Ético y MRPR.

8.9.4 Ejecución de controles antisoborno

Enel Distribución mantiene procedimientos aplicables en la medida en que sea razonable y proporcional en relación a los riesgos de soborno que enfrenta, teniendo en cuenta la evaluación del riesgo de soborno.

8.9.5 Compromisos antisoborno

Enel Distribución está comprometida con el respeto de su Código Ético y los compromisos alcanzados mediante la adhesión al Pacto Mundial. Es por ello por lo que exige a sus empleados que sean honestos, transparentes y justos en el desempeño de sus tareas. Los mismos compromisos se exigen a las demás partes interesadas, es decir, a las personas, grupos e instituciones que contribuyen a la consecución de sus objetivos, o que se encuentran implicados en las actividades que desempeña para lograrlo.

Se ha establecido un programa para luchar contra la corrupción denominado PTCC, mediante el que se asumen los siguientes compromisos en el desempeño de sus actividades:

- Sobornos
- Donaciones a partidos políticos
- Donaciones a organizaciones benéficas y patrocinio
- Tratos de favor
- Obsequios, alojamiento y gastos

Enel prohíbe el uso de toda forma de pago ilícito, con medios pecuniarios o de otra clase, con el objetivo de obtener cualquier ventaja en las relaciones con sus partes interesadas, entendiendo que el concepto de ventaja incluye el trato de favor o la garantía de obtención de prestaciones debidas.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

Naturalmente, la prohibición también resulta de aplicación a los empleados que, en virtud de sus funciones y las actividades que desempeñan en Enel Distribución, pretendan aceptar y/u ofrecer sobornos en su propio beneficio o en el de familiares, asociados o conocidos.

8.9.6 Regalos, hospitalidad, donaciones y otros beneficios similares

Enel Distribución contempla procedimientos específicos para evitar la oferta, el suministro o la aceptación de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares, que puedan razonablemente percibirse como instrumentos de soborno.

Además establece en el Protocolo aceptación y ofrecimiento de regalos, obsequios y favores establecer los principios de actuación que han de seguir los colaboradores para todo lo relacionado con regalos, obsequios y favores, a fin de asegurar su adecuación al Código Ético y al PTCC de la organización.

Además emite periódicamente comunicados con el fin de recordar a las partes interesadas, la manera de proceder ante un eventual escenario de recibimiento o entrega de regalos u hospitalidad.

8.9.7 Gestión de la inadecuación de los controles

De acuerdo con las políticas de Enel, si la debida diligencia llevada a cabo en una transacción, proyecto, actividad o relación específica con una contraparte identifica el riesgo de soborno, se establece que:

- En el caso de una nueva propuesta para una transacción, proyecto, actividad o relación, Enel Distribución pospone la aceptación o se niega a continuar la transacción.
- Se exige a los empleados, responsables y consejeros que den aviso de toda infracción, o sospecha de infracción, del PTCC, y de forma más general, del Código Ético, a la unidad de Auditoría Chile, encargada de analizar dicho aviso y, en caso necesario, hablar con el informante y la persona responsable de la presunta infracción.
- Los avisos deben ser presentados a través del canal ético o con carta.
- Asimismo, se invita al resto de partes interesadas a enviar sus avisos sobre infracciones o sospechas de infracciones a esta misma dirección.
- En todos los casos, se garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona informante, sin perjuicio de las obligaciones legales previstas y la defensa de los derechos de las empresas Enel en Chile o de las personas implicadas en el testimonio.
- Las infracciones del PTCC y al Código de Ético se remiten a Auditoría Chile que, en los casos más significativos, tras el oportuno análisis, informará al responsable de Enel Distribución o Comité de Auditoría o, en su caso, al directorio, de las infracciones y de las sanciones que de ellas se deriven

8.9.8 Planteamiento de inquietudes

Enel Distribución implementa procedimientos para:

- Alentar y permitir que las personas informen de buena fe o sobre la base de una creencia razonable el intento de soborno, supuesto o real, o cualquier violación o debilidad en el

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

SGAS, a fin de proteger la identidad del informante y otras personas involucradas o mencionadas en el informe.

- Permitir la denuncia anónima;
- Prohibir las represalias y proteger contra las represalias a aquellos que denuncien de buena fe o sobre la base de creencia razonable el intento de soborno, supuesto o real, o cualquier violación o debilidad en el SGAS.
- Permitir que el personal reciba asesoramiento de una persona apropiada sobre qué hacer ante un problema o situación que podría representar un acto de soborno.

De acuerdo con el EGCP, Enel Distribución proporciona canales de comunicación específicos para enviar informes. El personal de Enel Distribución que reciba un informe fuera de los canales oficiales provistos, enviará sin demora el original y todos los adjuntos a la unidad de Auditoría Chile, de acuerdo con los más altos estándares de confidencialidad y con los procedimientos adecuados para salvaguardar a la persona que presentó el informe y la identidad e integridad de las personas denunciadas. La unidad de Auditoría Chile recibe y analiza los informes y garantiza que se realicen las investigaciones necesarias, garantizando la homogeneidad, de acuerdo con el EGCP y la legislación local.

La unidad de Auditoría Chile, presenta un registro de dudas y consultas, que contempla todas las inquietudes que los trabajadores presentan a través de los distintos canales oficiales establecidos.

8.9.9 Investigaciones y gestión de soborno

Como parte del sistema de gestión de Enel, Enel Distribución implementa procedimientos para:

- Evaluar e investigar en los casos requeridos cualquier denuncia de soborno o incumplimiento a la política antisoborno que haya sido informado o identificado y considerar las medidas apropiadas en cada caso.
- Definir la responsabilidad de las funciones de cumplimiento en la investigación y reporte de las denuncias, asegurando la confidencialidad de la información y proceso. Se requiere la cooperación en la investigación del personal pertinente.

8.10 Estrategia de la continuidad del negocio

Enel Distribución establece su estrategia de continuidad del negocio a través de distintos PO, desde el establecimiento de la metodología de impactos al negocio y el análisis de riesgos hasta los distintos planes de continuidad, cuyo documento base es el IO Plan Operativo de Emergencia, en los cuales se establecen las pruebas y simulacros que son necesarios para probar el SGCN.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 General

Enel Distribución tiene establecida e implementada una metodología indispensable para el seguimiento y el control de resultados de los macroprocesos, procesos, actividades y/o proyectos que se llevan a cabo al interior de la organización.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Enel Distribución cuenta con un modelo de medición de satisfacción para los diferentes productos, servicios y canales de atención, el cual agrupa en factores los atributos declarados para el cliente.

Adicionalmente, cada uno de las mediciones que se realizan aportan a un indicador global ponderado de la satisfacción, estableciendo así los desempeños por producto.

9.1.3 Análisis y evaluación

Enel Distribución ha definido métodos de análisis y evaluación, mediante indicadores y controles en el proceso, como estrategia indispensable para el seguimiento y el control de resultados de los macroprocesos, procesos, actividades y/o proyectos que se llevan a cabo al interior de la organización, siendo los indicadores una herramienta que contribuye al mejoramiento continuo y que permite establecer el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Con la comunicación periódica a las personas del resultado de su trabajo, se consigue mejorar los resultados de la actividad evaluada y fomentar el interés y la participación en las acciones que se deriven, para alcanzar los objetivos correspondientes.

Los datos e información analizados y evaluados deben cumplir con lo requerido por las normas del sistema de gestión de referencia aplicables al nivel y período de evaluación, incluyendo el desempeño y eficacia del sistema de gestión, cumplimiento regulatorio, satisfacción de los clientes, desempeño de proveedores externos e identificación de nuevos riesgos y oportunidades.

9.1.4 Evaluación de cumplimiento

Enel Distribución demuestra su compromiso con el cumplimiento de la legislación y regulación, a través de la evaluación periódica que se establece en el PO Gestión del Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos. En materias del SGAS, el responsable es Auditoría Chile.

9.2 Auditoría interna

Enel Distribución realiza auditorías internas, a intervalos planificados para determinar si el SIG está:

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

- Conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas de referencia y con los requisitos de sus procesos
- Implementado y mantenido de manera eficaz

Las auditorías internas son integradas, por lo tanto todas las actividades relativas a las normas del SIG son verificadas al mismo tiempo.

En cuanto a las auditorías internas al SGAS, éstas serán coordinadas con la unidad de Auditoría Chile.

Las actividades involucradas con la realización de auditorías internas se describen en el PO Inspecciones Operativas de Medio Ambiente y Seguridad Auditoría Interna y Auditoría Externa, que contempla:

- Planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento de un programa de auditoría
- Definición de los criterios y alcance para cada auditoría
- Selección de auditores y conducción de auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso
- Asegurar que los resultados de las auditorías se informen a las personas y/o unidad (es) pertinente (s)
- Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada
- Conservar información documentada (registros) como evidencia de la implementación del programa y resultados de la auditoría (informe de auditoría y acciones correctivas para las no conformidades identificadas)

Los resultados de las auditorías internas sirven como entradas para el PO **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..**

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Revisión por la dirección

Enel Distribución establece e implementa la metodología para llevar a cabo la revisión del SIG para garantizar su continua conveniencia, adecuación y eficacia, con referencia a los requerimientos de los clientes internos y externos, intereses estratégicos y económicos de la organización y las exigencias del mercado.

Las revisiones por la dirección son desarrolladas de acuerdo al PO **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..** En el proceso de la planificación del SIG se establecen los fundamentos estratégicos y lineamientos para el desarrollo e implementación del sistema dentro de la empresa.

9.3.2 Revisión por la función de cumplimiento antisoborno

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

El Responsable de Cumplimiento, realiza una función de supervisión, de análisis y resolución de las incidencias identificadas. De manera general, se realizarán las siguientes acciones:

- Evaluación periódica del diseño y de la efectividad de las actividades de control existentes. Su alcance y su periodicidad dependerán de la relevancia del riesgo asociado y de la eficacia demostrada por los controles.
- Los Responsables internos del MPRP, quienes son nombrados en cada área basada en su experiencia conocimiento de los procesos, son los encargados de realizar un seguimiento efectivo y continuo de los posibles riesgos o delitos a los que se expone Enel Distribución.
- Los empleados asumen un rol de identificación y reporte de riesgos o de brechas del modelo a los responsables internos del modelo, considerando que ejecutan diariamente las actividades, procesos y situaciones que pueden exponer a la empresa en un riesgo de delito.
- Reporte por parte del Responsable de Cumplimiento al Comité de Auditoría, o a quien la Junta Directiva determine, de las deficiencias que se puedan encontrar, proponiendo acciones de respuesta para solucionarlas, asignando el personal que ha de encargarse de ellas y estableciendo mecanismos de seguimiento de las mismas.

9.3.3 Revisión por el Órgano de Gobierno

Para el SGAS, las revisiones por la dirección y del órgano de gobierno, son representadas por el Directorio y coordinadas por la unidad de Auditoría Chile. Por tratarse de información confidencial, el Directorio revisa anualmente el SGAS de la organización, evaluando la información proporcionada por la alta dirección y la función de Cumplimiento y cualquier otra información que considere útil.

El Comité de Auditoría es un comité asesor de la Junta Directiva, tiene las siguientes funciones:

- Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual debe tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad.
- Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.
- Revisar los estados financieros de cierre de ejercicio, antes de ser presentados a consideración de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas.
- Emitir un informe escrito respecto de las operaciones que hayan sido celebradas con vinculados económicos, habiendo verificado que las mismas se realizaron en condiciones de mercado y que no vulneran la igualdad de trato entre los accionistas.
- Establecer las políticas y prácticas que utilizará la Sociedad en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera
- Definir los mecanismos que utilizará la Sociedad para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de la misma a la Junta Directiva.
- Las demás que le asigne la Junta Directiva.

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*

10. MEJORA

Enel Distribución determina y selecciona las oportunidades de mejora a través de la identificación de éstas por los responsables de los procesos, con su posterior priorización y tratamiento por medio de un plan de acción de oportunidades de mejora, con el fin de cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, prevenir la contaminación, prevenir enfermedades y accidentes, aumentar la eficiencia energética, asegurar la continuidad del negocio y prevenir el soborno.

También pueden existir mejoras como resultado de auditorías internas y externas, reuniones de revisión por la dirección, resultados del tratamiento de no conformidades y acciones correctivas.

10.1 Incidentes y accidentes

Enel Distribución establece las directrices y lineamientos para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, que inicia con la recolección de información y finaliza con la elaboración del reporte de investigación de accidentes como se describe en el PO Gestión de Situaciones no Conforme (incidentes, NC) y Acciones Correctivas-Observaciones.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

Enel Distribución define una metodología para reaccionar ante la no conformidad y tomar las acciones necesarias para su control y corrección, los análisis y la información documentada requerida, en el PO Gestión de Situaciones no Conforme (incidentes, NC) y Acciones Correctivas-Observaciones.

10.3 Mejora continua

Enel Distribución evalúa y mejora permanentemente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, considerando los resultados del análisis y la evaluación, así como las salidas del PO **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**, para determinar si existen necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

La mejora continua de la eficacia del SIG es evidenciada a través de:

- La política del SIG
- Los objetivos del SIG
- Los resultados de las auditorías
- El análisis de datos
- Las acciones correctivas
- Las acciones preventivas
- La revisión por la dirección
- La revisión de las metas para los indicadores
- La eficacia de la formación



Manual.no 09
Version no. 3 fecha 23/12/2019

Asunto: Manual del Sistema de Gestión Integrado

Áreas de Aplicación

Perimeter: *Chile*

Staff Function: -

Service Function: -

Business Line: *Infrastructure & Networks/Market*
