



Historia 07

Inicio 11

- Alcance del reporte
- Criterio de conformidad
- Proceso de definición de los aspectos materiales y cobertura
- Estudio de materialidad
- Lista de aspectos materiales y priorización

Quienes Somos 17

- Categorización de clientes
- Servicios y productos
- Compra de energía
- Infraestructura
- Estructura de propiedad
- Administración superior
- Visión, misión y valores corporativos
- Responsabilidad social empresarial

Compromiso con los Colaboradores 33

- Cultura
- Reclutamiento interno
- Reclutamiento externo
- Prácticas profesionales, industriales y comerciales.
- Comunicación
- Reporte de sustentabilidad
- Clima laboral
- Departamento de acondicionamiento físico y salud laboral
- Beneficios
- Seguridad y salud en el trabajo
- Capacitación y desarrollo
- Programa de gestión de la seguridad y salud ocupacional empresa de excelencia

Compromiso con los Clientes 65

- Área de concesión y clientes eepea
- Categorización de clientes
- Servicio al cliente
- Plataforma de atención telefónica: unidad de contact center
- Corte y reposición
- Seguridad para los clientes
- mantenimiento de redes de distribución
- Incorporación y fortalecimiento tecnológico (ti)
- Certificación norma iso 22.301
- Proyecto 102: ampliación del sistema eléctrico zonal
- Frecuencia de interrupción del sistema eléctrico
- Reportes de pérdidas gestión 2020.

Compromiso con la Comunidad 127

- Vinculación con las instituciones educacionales de puente alto
- Relación con las juntas de vecinos de la comuna
- Campañas informativas para la comunidad

Compromiso con el Medio Ambiente 139

- Categorización de residuos y especificaciones directas
- Proveedores
- Gestión financiera

Alcance del Reporte

Empresa Eléctrica Puente Alto S.A publica por sexto año consecutivo su reporte de sustentabilidad que da cuenta de los aspectos más relevantes de la organización en materia económica, social y medioambiental. Esta sexta versión comprende la gestión anual correspondiente al año 2020, específicamente desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del mismo año.

Para la realización de este reporte, se ha utilizado la guía G4 y la estructura metodológica GRI (Global Reporting Initiative), además de herramientas fundamentales para la configuración de reportes de sustentabilidad.

Criterio de Conformidad

La construcción del Reporte de sustentabilidad de EEPA se encuentra en constante cambio debido a los numerosos procesos de transformación que se relacionan con el giro de la compañía y la renovación de la guía G4.

Para el desarrollo de la estructura y el contenido de este informe, se ha aplicado una metodología esencial, que implica indicar lo estrictamente fundamental respecto a todos los aspectos relevantes en materia económica, social y medioambiental. Así, el proceso metodológico queda enmarcado en la cantidad de indicadores usados para dar cuenta a los grupos de interés sobre la gestión realizada por la compañía durante el año 2020.

Proceso de definición de los aspectos materiales y su cobertura

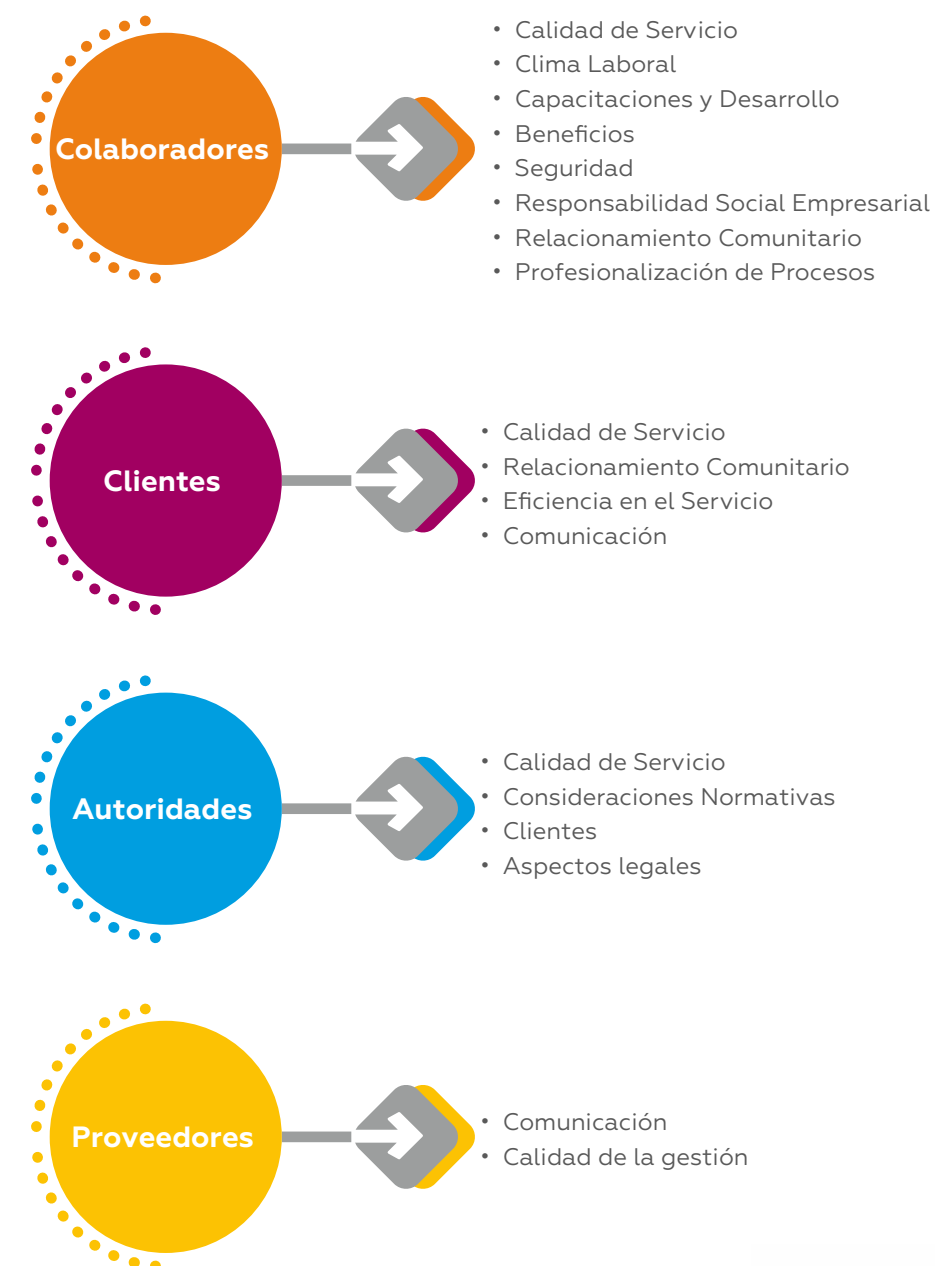


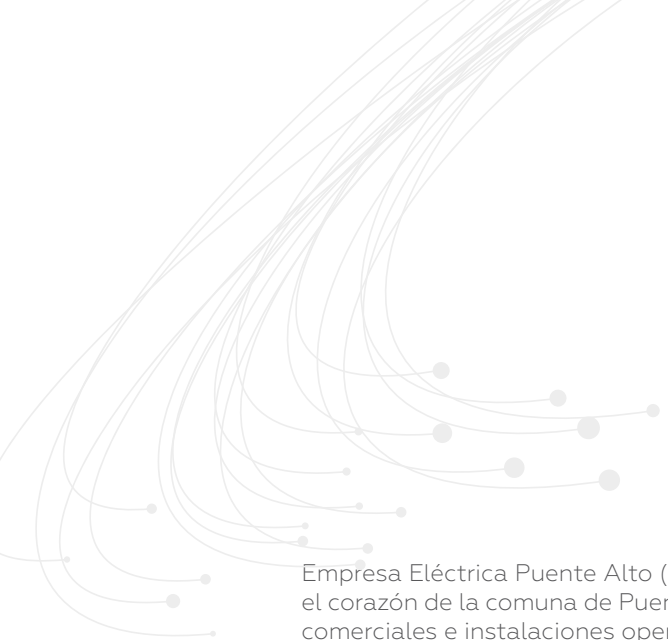
Estudio de materialidad, identificación y priorización de los aspectos relevantes y consulta a grupos de interés.

Para la ejecución del reporte de sustentabilidad de EEPA para su gestión 2020, se desarrolló un levantamiento de información vinculante con los distintos grupos de interés relacionados con la compañía. Sin embargo, en función de la contingencia sanitaria, la metodología para la obtención de información se particularizó a partir de las fuentes primarias y/o secundarias disponibles. Este tipo de metodología permite identificar los aspectos más relevantes con los que se identifican los actores de la industria y aquellos que se relacionan directamente con la compañía.

Lista de Aspectos Materiales y Priorización

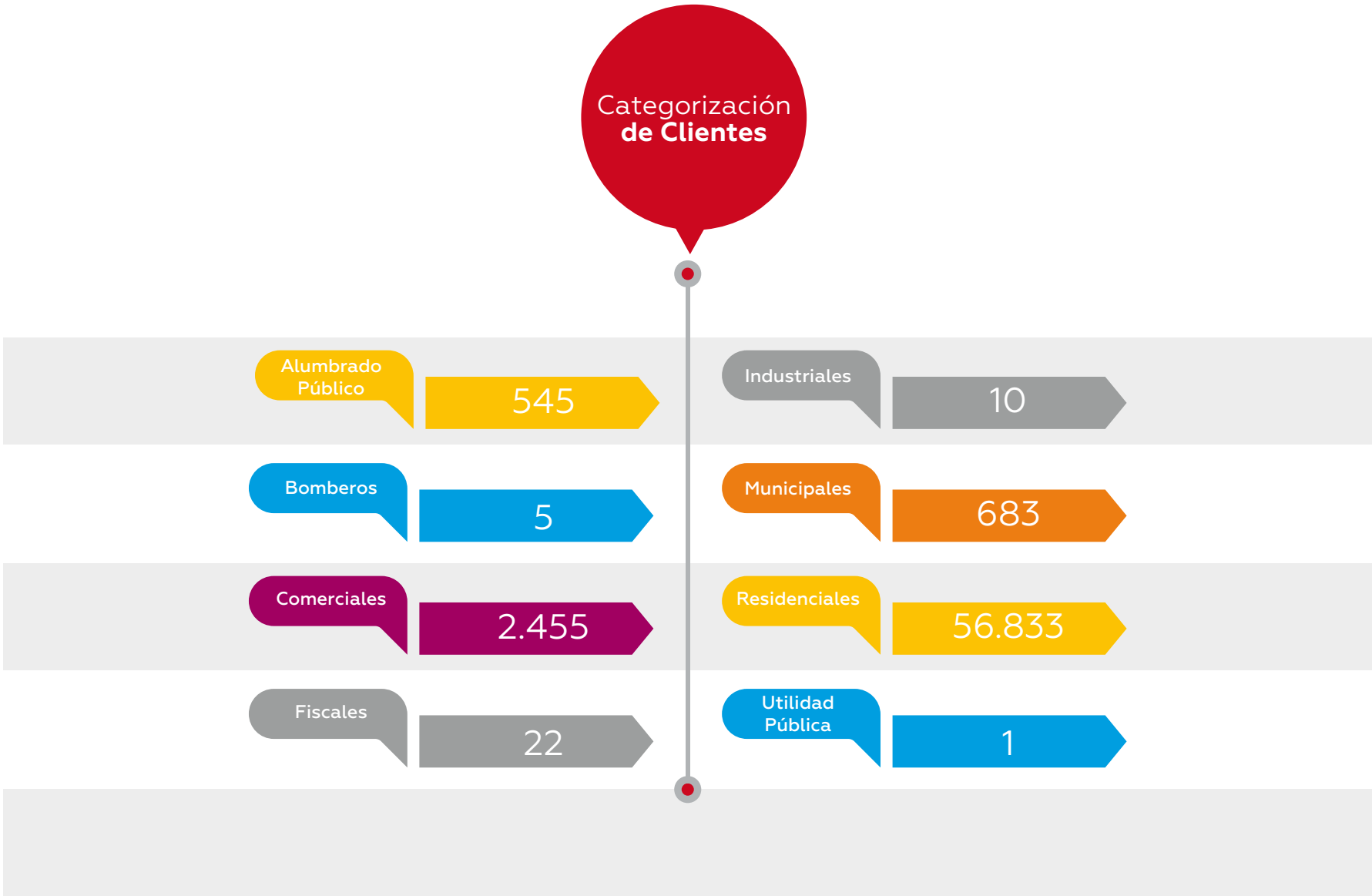
Lista de Aspectos Materiales y Priorización





Empresa Eléctrica Puente Alto (EEPA) es una empresa de distribución de energía eléctrica, ubicada en el corazón de la comuna de Puente Alto. En este lugar, se encuentra su edificio corporativo, sus oficinas comerciales e instalaciones operativas.

La capacidad instalada de la compañía alcanza un total de 100.000 kVA, los que son absorbidos desde el Sistema Interconectado Central (SIC) y transportados por líneas de Alta Tensión (Propiedad de Enel y AESGENER) hasta las diferentes subestaciones que forman parte de la infraestructura de la compañía. Estas permiten distribuir energía eléctrica a un total de 60.554 clientes que representan un 33.9% de la población comunal.



Servicios y Productos. Valor agregado a la gestión del negocio.

Los productos y servicios ofrecidos por EEPA a sus clientes son los siguientes:

Servicios para clientes residenciales

- Revisión, reparación, iluminación, atención de emergencias eléctricas y desarrollo de proyectos

Servicios para grandes clientes

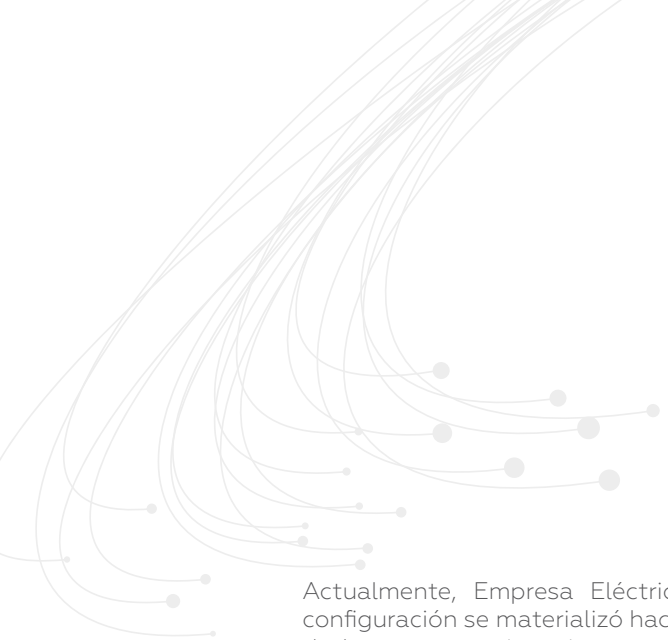
- Proyectos de eficiencia energética, medición, diagnóstico, implementación de medidas y soluciones vinculadas a la reducción de consumo eléctrico (Eficiencia Energética)
- Construcción y Mantenimiento de alumbrado publico
- Ejecución de proyectos de infraestructura
- Asesoría y ejecución de proyectos eléctricos dentro de las instalaciones pertenecientes a grandes clientes

Compra de Energía

EEPA adquiere la energía eléctrica de las empresas generadoras para posteriormente distribuir esta energía a cada uno de los clientes que forman parte de su concesión. La compra se realiza de manera fraccionada y en función de la aplicabilidad de los distintos contratos adquiridos para este fin.

GENERADORA	Compra para Clientes Regulados			
	KWH	KW	\$ ENERGIA	\$ POTENCIA
COLBÚN	16.634.870	43.913	737.797.289	248.190.937
ENEL (ENDESA)	106.558.899	281.298	4.243.929.109	1.608.655.891
GENER	53.113.032	140.209	2.915.649.244	799.618.763
GUACOLDA	30.851.524	81.443	1.618.343.983	465.777.101
PANGUIPULLI	323.397	851	27.981.493	5.173.134
Total General	207.481.721	547.715	9.543.701.118	3.127.415.825

GENERADORA	Compra para Clientes Libres			
	KWH	KW	\$ ENERGIA	\$ POTENCIA
ENEL	17.575.600	6.298	776.872.093	38.149.251



Estructura de Propiedad

Actualmente, Empresa Eléctrica Puente Alto está estructurada como sociedad anónima. Esta configuración se materializó hace aproximadamente 6 años y, hoy por hoy, se ha consolidado en virtud de las nuevas exigencias que compromete la industria eléctrica. En este momento, las decisiones estructurales de la compañía se discuten y analizan en la mesa directiva, liderada por su actual director, Don Carlos Bachler Magalhaes, quien, con los miembros del directorio y las gerencias EEPA, planifican y ejecutan las directrices comerciales y operacionales de la compañía.

Administración Superior

La administración superior de EEPA se caracteriza por sustentar su quehacer desde la premisa de la innovación, el compañerismo, el trabajo en equipo, el liderazgo y el compromiso con una gestión de excelencia. Este último elemento se considera como el horizonte a seguir por la compañía, intentando materializar el concepto tanto en la gestión interna (trabajadores y trabajadoras) como externa (clientes).



Visión, Misión y valores corporativos

Las organizaciones deben fijar sus principios mínimos de identidad, definir su horizonte y establecer cómo quieren navegar esa ruta. El cumplimiento de los objetivos trazados por cualquier organización depende de la materialización de estos aspectos en las múltiples dimensiones que estructuran un sistema activo como el organizacional.

EEPA asume ese rol desde una cultura familiar, en el que el compromiso, la mejora continua, el compañerismo, el liderazgo, la participación y la responsabilidad social, forman parte de la base estructural de la compañía para dar desarrollo a su gestión.

Visión

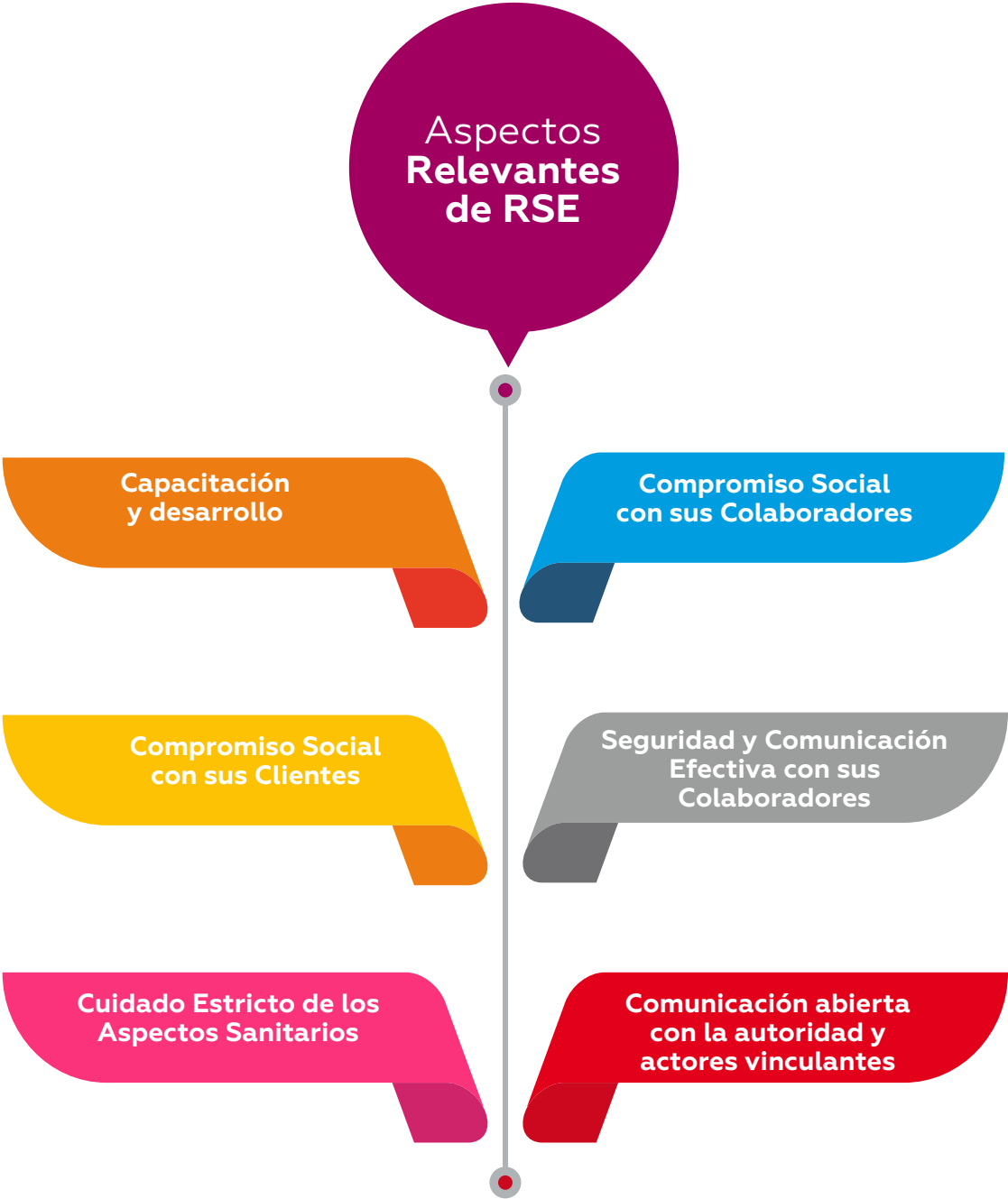
Consolidar a EEPA como una empresa sustentable en el tiempo, manteniendo su excelencia y reconocimiento a nivel nacional, con un fuerte compromiso en la innovación y entrega de servicios asociados a la distribución de energía.

Misión

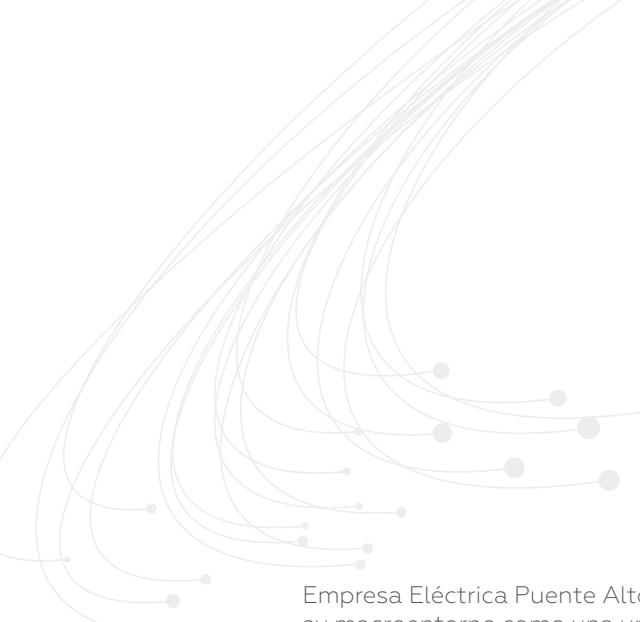
- Entregar un servicio integral a nuestros clientes, mejorando continuamente y expandiendo nuestras prestaciones en base a la identificación de las necesidades específicas a quienes EEPA les presta servicios.
- Privilegiar la capacidad con acento en el desarrollo profesional, tecnológico y la seguridad de nuestros(as) trabajadores(as), estimulando la proactividad, el desarrollo de nuevas ideas y el sentido de pertenencia.
- Consolidar una positiva relación con nuestros grupos de interés, basada en la confianza, lealtad, respeto y transparencia, comprometidos con una alta calidad de servicios y Responsabilidad Social Empresarial.

Responsabilidad Social Empresarial

Empresa Eléctrica Puente Alto considera como parte fundamental de su estructura, mantener una posición activa respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. Su lugar dentro de la industria de prestadores de servicio la convierte en una organización de primera necesidad que ha estado alineada con el desarrollo de la comunidad no solo a través de la entrega de un servicio de excelencia, sino que también por medio de la creación de oportunidades laborales y del constante desarrollo comunitario. Esta realidad se sustenta en la cultura familiar con la que EEPA ha desarrollado su quehacer a lo largo de los años. Una respuesta efectiva y cercana con cada uno de sus colaboradores en torno a todos los aspectos laborales y sociales que esto compromete se ha querido extrapolar con sus clientes y con los actores claves de la comunidad, promocionando una relación de comunicación constante y abierta que también ha posibilitado una atención cercana y familiar.



Reclut



Comunicación Externa

Empresa Eléctrica Puente Alto, como empresa distribuidora de energía eléctrica, se presenta dentro de su macroentorno como una unidad estructurada funcional que presta un servicio de primera necesidad, por lo tanto, es esencial para el funcionamiento de la comunidad. Esta responsabilidad implica tener comunicación directa con los distintos grupos de interés que forman parte de su entorno inmediato y que posibilitan realizar, desde una mirada multidimensional, su gestión desde una noción estratégica y de red.

A lo largo de su historia, EEPA ha considerado a sus grupos de interés como fundamentales para ir desarrollando su quehacer en función del desarrollo de la comunidad y el buen servicio para todos los clientes que forman parte de su concesión. No solo con las distintas autoridades que regulan y son parte de la industria, como la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC) y la Comisión Nacional de Energía (CNE), sino que también con el Municipio, la Gobernación y las distintas autoridades locales de la comuna.

Esta relación comunicacional ha sido abierta entre cada uno de los actores y EEPA, en su funcionamiento, ha robustecido las relaciones con cada uno de sus grupos de interés, extrapolando su política de puertas abiertas también a esta dimensión, promocionado buenas prácticas de trabajo y de colaboración.

En tanto, desde su política de puertas abiertas, la compañía ha contribuido a acercar, a través de su personal, su quehacer a los distintos clientes, vinculándose con las comunidades organizadas y prestando espacios de conversación activa para informar, resolver y generar cooperación en función de entregar un servicio de excelencia y oportuno.

Desde otro punto de vista, a través del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial, se han gestado procesos comunicativos directos con las distintas autoridades vecinales de la comuna y los agentes municipales que trabajan en función de las necesidades de la comunidad. Este tipo de acercamiento se ha configurado desde un trabajo colaborativo entre la jefatura del Departamento de RSE, los presidentes de Juntas de Vecino y los coordinadores territoriales del municipio. Esto ha facilitado la circulación comunicativa entre EEPA y la comunidad, por lo que solo ha sido un aporte para lo ya realizado en materia comercial a través del Departamento de Servicio al Cliente, quienes están en constante comunicación con los clientes, siendo el principal escenario de este fenómeno la oficina comercial de la compañía.

Para este periodo, y en función de las contingencias sanitarias, los procesos comunicativos se han ido tornando dificultosos, ya que se han presentado problemas de brecha digital, baja continuidad de los procesos comunicativos y estancamiento presencial de los programas gestados por EEPA a través del Departamento de RSE. A partir de esta situación, la compañía ha solventado los procesos de comunicación externa a partir de la Unidad de Contact Center, incorporando mayor tecnología, informando a través de sus ejecutivos telefónicos y, también, considerando todos los protocolos sanitarios cuando la incorporación comunicativa se realiza por parte del personal en terreno.



EEPA y la Subgerencia de Seguridad y Salud Laboral saben que un accidente operativo por manipulación de Redes Energizadas puede ser fatal, por lo que el tratamiento de las gestiones de prevención es de carácter prescriptivo. Sin embargo, el clima laboral de EEPA y la cultura de sus miembros propicia el cumplimiento de estas estructuras preventivas. Adicionalmente, la Subgerencia de Seguridad y Salud Laboral, dentro de su programa, se ha preocupado de fortalecer año tras año aspectos como:

- Capacitación y Desarrollo en labores operativas desde un enfoque de prevención de Riesgo.
- Campañas de concientización.
- Seguridad y Salud en el trabajo.
- Compromiso con el autocuidado a partir de un sistema preventivo de excelencia.
- Fomento constante del autocuidado.

Indicadores de Gestión Seguridad y Salud Laboral

INDICADORES	META	RESULTADO	UNIDAD
Tasa de Accidentabilidad	5	0,69	%
Tasa de Siniestralidad	10	0,69	%
Tasa de Gravedad	10	3	
Tasa de Frecuencia	10	3	
N° de Cursos realizados	—	16	Unidad
HH capacitación	—	556	HH



Las acciones realizadas por la compañía en esta materia son las siguientes:

- Determinación de los grupos de riesgos dentro de la compañía (adultos mayores, personas inmunodeprimidas o con enfermedades crónicas como hipertensión arterial, diabetes o problemas cardíacos, entre otros).
- Definición del personal que podía ser derivado a su domicilio y asignar trabajo a distancia si las condiciones de conocimiento y de tecnología disponible lo permitía.
- Determinación de los aforos considerando la capacidad de las instalaciones y las definiciones realizadas por la autoridad. Esto considera los de baños, duchas, oficinas, salas de reuniones y casino.
- Reforzamiento de las señalizaciones en todas nuestras instalaciones, incluido el área de atención de clientes.
- Instalación de separadores físicos para asegurar el distanciamiento en los espacios comunes y compartidos por más de una persona.

- Control de temperatura para todas las personas que ingresan a nuestras instalaciones, ya sea en forma peatonal o movilizada.
- Instalación de pediluvios para la desinfección de calzado.
- Reforzamiento de dispensadores de alcohol, aumentando su número a los ya existentes desde antes de la aparición de la pandemia.
- Entrega de elementos para el cuidado de las personas, tales como: mascarillas desechables, guantes, alcohol gel, dispensadores con solución de amonio cuaternario para la desinfección de móviles y herramientas compartidas.
- Aumento en la limpieza y desinfección de espacios comunas, tales como: oficinas, baños, duchas, entre otros. Para ello, se instruye a la empresa contratista encargada de la limpieza para incorporar los lineamientos entregados por la autoridad sanitaria.
- Como medida preventiva, y para evitar que se confundieran los síntomas de COVID-19 con casos de influenza, se consideró una jornada de vacunación para los colaboradores de la empresa.

Para concretar la ejecución de estas actividades, la Subgerencia de Seguridad y Salud Laboral consideró las siguientes aplicaciones:

- Liderar gestión preventiva de COVID-19.
- Elaboración de protocolos COVID-19.
- Ejecución de lineamientos COVID-19.
- Seguimiento: Casos de contagios que afectaron al personal propio y de terceros.
- Coordinación de exámenes COVID-19 según necesidad.
- Toma de testeos rápidos al personal.
- Convocar y liderar reunión del Comité COVID-19.
- Preparar estadísticas asociadas a la pandemia.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN COVID-19	ACTIVIDADES REALIZADAS	UNIDADES
HH capacitación COVID-19	436	HH
Test rápidos realizados	141	Unidad
Seguimiento de casos	82	Unidad

Capacitación y Desarrollo

Uno de los compromisos más grandes que tiene EEPA con sus miembros es el apoyo para desarrollarse constantemente en distintas áreas, lo que fomenta la mejora continua y el fortalecimiento técnico de quienes componen sus distintos departamentos y unidades.

En el periodo aquí reportado, los programas de desarrollo continuo se vieron mermados por la contingencia sanitaria por la que el país se encuentra. Sin embargo, desde el punto de vista de la prevención de riesgos y la salud laboral, se generaron distintos cursos telemáticos para reforzar los conocimientos en materia de prevención.



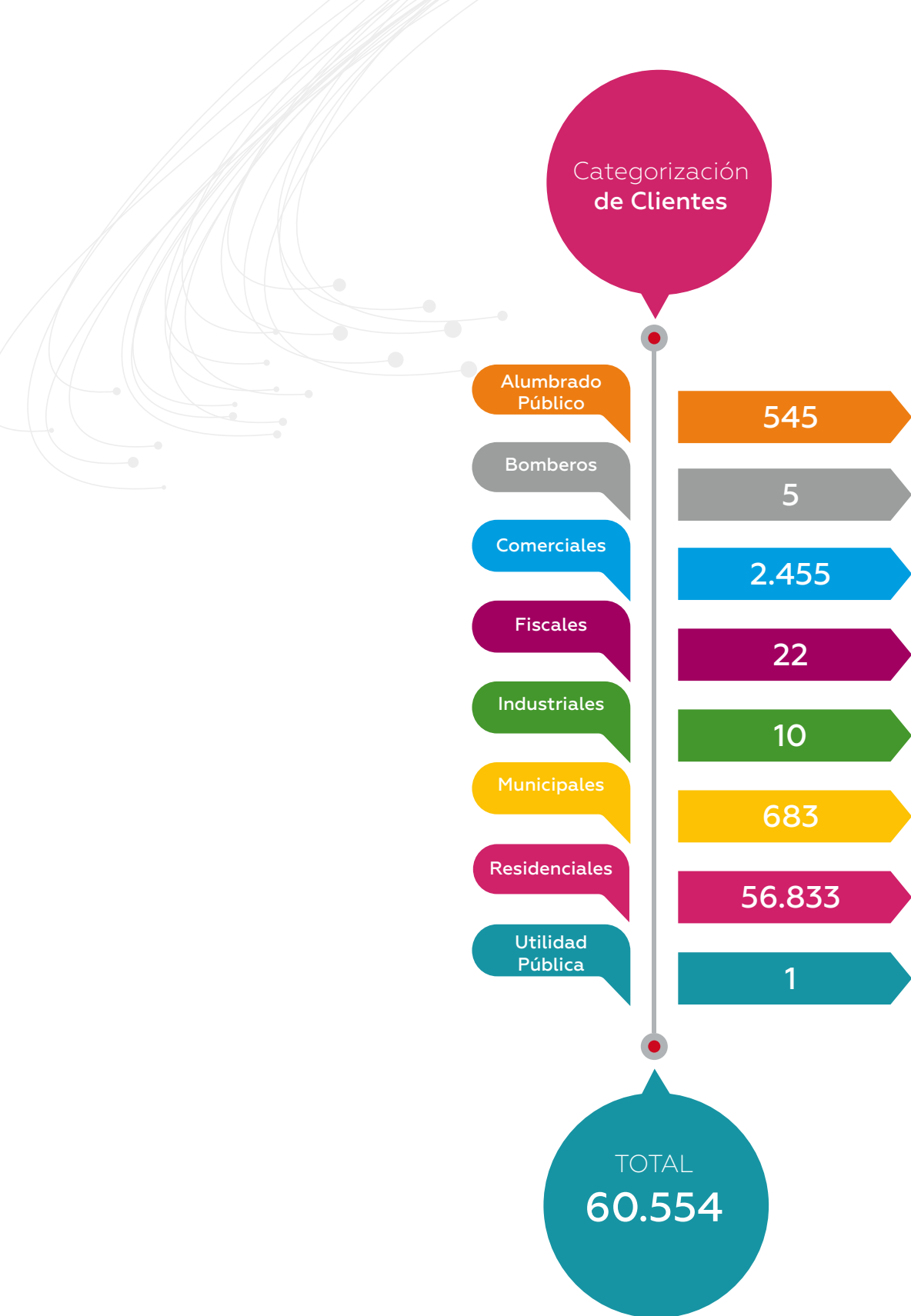
Las exigencias en los procesos de comunicación con el cliente, la atención presencial y remota, junto a la resolutividad de contingencias, no son las mismas que hace un par de décadas atrás. La población ha comenzado a naturalizar la relación Empresa/Cliente como parte mínima del servicio, creándose un ciclo comunicativo constante entre las partes que ha ido evolucionado y robusteciéndose con el tiempo. Hoy, las distintas industrias entienden que los procesos de gestión de clientes son imprescindibles para darle sostenibilidad al negocio, por lo que se han ido generando cambios culturales respecto a este contexto y se ha ido visibilizando en la planificación estratégica las acciones pertinentes para seguir desarrollando este ámbito.

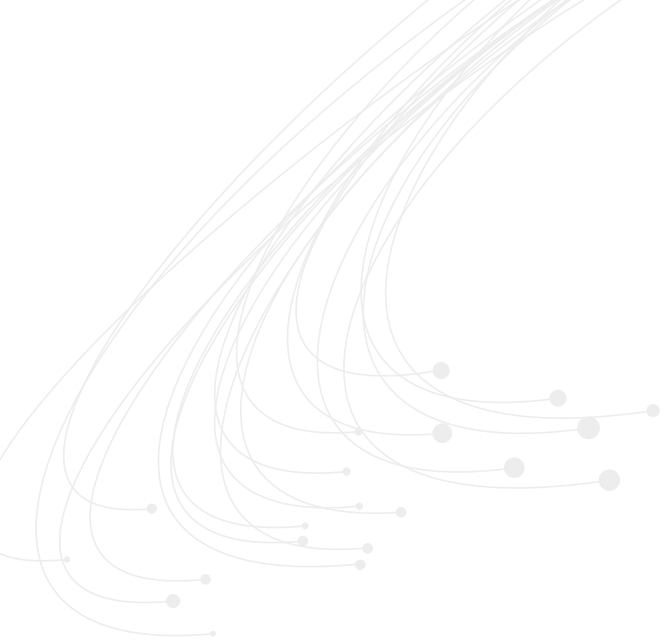
Para estos efectos, y en torno a el dinamismo en el que se sustentan las relaciones entre compañía y clientes, EEPA ha ido fortaleciendo año tras año su gestión comercial, con foco en una atención integral y de calidad. Esto, con el fin de construir espacios de comunicación, resolución e integración directa con quienes forman parte de su concesión. La compañía comprende que, para lograr este objetivo crucial de su gestión, el quehacer debe trabajarse desde el compromiso real y efectivo, no solo en el discurso, sino que desde su planificación estratégica y la sistematización de sus procesos.

Área de concesión y Clientes EEPA

La zona en que EEPA entrega su servicio de distribución de energía eléctrica se sitúa en la comuna de Puente Alto, Región Metropolitana de Santiago de Chile, específicamente en el área enmarcada de su concesión territorial, la que se encuentra entre avenida las Nieves y Ángel Pimentel por el norte, San Guillermo por el Poniente, ribera del río Maipo por el sur y Camilo Henríquez por el oriente.

Respecto al periodo anterior reportado (2019), la compañía aumentó su cantidad de clientes: pasó de 60.065, con un 33,6% de cobertura, a 60.554, abasteciendo a un 33.9% de la comuna.



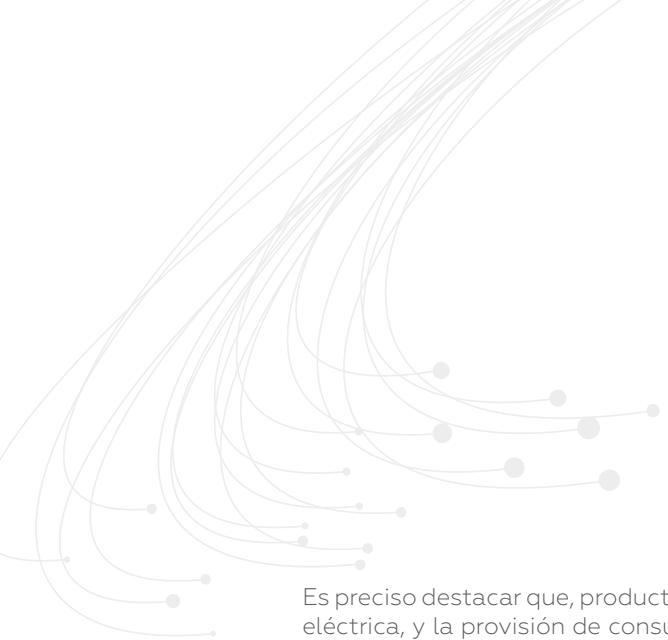


Unidad de Reclamos

La estrategia de considerar analíticamente el contexto y visualizar oportunidades de mejora continua para dar respuesta, desde una noción de excelencia, inspiró la creación de la Unidad de Reclamos, dependiente del Departamento de Servicio al Cliente. El aumento de los reclamos asociados al alza de consumo eléctrico sobrepasó la capacidad de EEPA, tanto en cobertura como en calidad de resolución. Desde esta contingencia, la configuración de la estructura permitió generar la opción factible de aumentar la capacidad de recepción de reclamos, realizar análisis y otorgar respuestas claras y resolutivas, con el objetivo de hacer más eficientes los tiempos que la compañía generaba con anterioridad a sus clientes.

Tiempo de respuesta Reclamos

2019	Mes	Días	2020	Mes	Días
	enero	4,4		enero	5,6
	febrero	4,7		febrero	9,1
	marzo	5,2		marzo	5,3
	abril	3,3		abril	3,1
	mayo	4,4		mayo	6,4
	junio	2,4		junio	10,7
	julio	4,9		julio	9,6
	agosto	5,9		agosto	6,8
	septiembre	6,4		septiembre	7,3
	octubre	5		octubre	5,2
	noviembre	6,7		noviembre	1,7
	diciembre	5,4		diciembre	3,3



Reclamos

2019

Motivo

Cantidad

Reclamo instalación tirante	1
Reclamo por interrupción de servicio	107
Reclamo por alumbrado público	4
Reclamo por artefacto quemado	126
Reclamo por atención	20
Reclamo por cambio de medidor	9
Reclamo por cobro de boleta	60
Reclamo por cobro de corte y reposición por gc	1
Reclamo por corte de servicio	28
Reclamo por domicilio electrificado	1
Reclamo por envío de factura	1
Reclamo por facturación	1
Reclamo por hurto de energía	1
Reclamo por información	3
Reclamo por inspección de medidor	1
Reclamo por lectura	10
Reclamo por mantención de medidor	1
Reclamo por medidor	5
Reclamo por poda	2
Reclamo por reparto de boletas	3
Reclamo por revisión de medidor	1
Reclamo por servicios	1
Reclamo por solicitud de servicio	2

TOTAL GENERAL

389

Reclamos

2020

Motivo

Cantidad

Reclamo por alumbrado público	1
Reclamo por artefacto quemado	86
Reclamo por atención	24
Reclamo por CNR	2
Reclamo por cobro de boleta	698
Reclamo por corte de servicio	7
Reclamo por hurto de energía	2
Reclamo por interrupción de servicio	33
Reclamo por lectura	4
Reclamo por reparto de boletas	9
Reclamo por variación de voltaje	1

TOTAL GENERAL

867

Los reclamos y sus respectivas categorías responden exclusivamente a la razón del porqué el cliente manifiesta su descontento. Por este motivo, se aprecia en los recuadros anteriores una diferencia clara tanto conceptual como numérica de categorías. Sin embargo, entre el periodo 2019 y 2020 hubo una diferencia sustancial de 478 reclamos, siendo el tipo cobro de boleta el más efectuado, con 698 repeticiones. Este último supera por sí solo la cantidad total de reclamos del periodo 2019.

