



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Capítulo 02



Nuestra Agenda Estratégica y Modelo de Creación de Valor

2.1 Nuestro Propósito y Valores

2.2 Estrategia y Modelo de Creación de Valor

2.3 Optimización de Activos

2.4 Crecimiento en Energías Renovables

2.5 Estrategia Comercial y Experiencia del Cliente

2.6 Otras Oportunidades de Crecimiento

2.7 Gestión de la Innovación

2.8 Transformación Digital

2.1

Nuestro Propósito y Valores

GRI: 103-2, 103-3
NCG 461: 2.1



NUESTRA AMBICIÓN

Colbún aspira a ser una compañía líder en la industria de energía enfocada en clientes comerciales e industriales, que proporciona soluciones de energía a la medida, a través de una cartera de energía competitiva, sostenible y confiable 24/7, a la vez que ingresa de manera flexible y selectiva a nuevas rutas de crecimiento (expansión internacional y oportunidades de infraestructura relacionadas con la energía), creando valor para nuestra gente y nuestras comunidades.

NUESTRO PROPÓSITO

Existimos para contribuir con la mejor energía al futuro de nuestra región.

VALORES

- Pasión
- Excelencia
- Colaboración
- Innovación
- Integridad

Para una descripción de los valores de Colbún, ver 



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

28

| Nuestro Propósito y Valores



2.2

Agenda Estratégica y Modelo de Creación de Valor

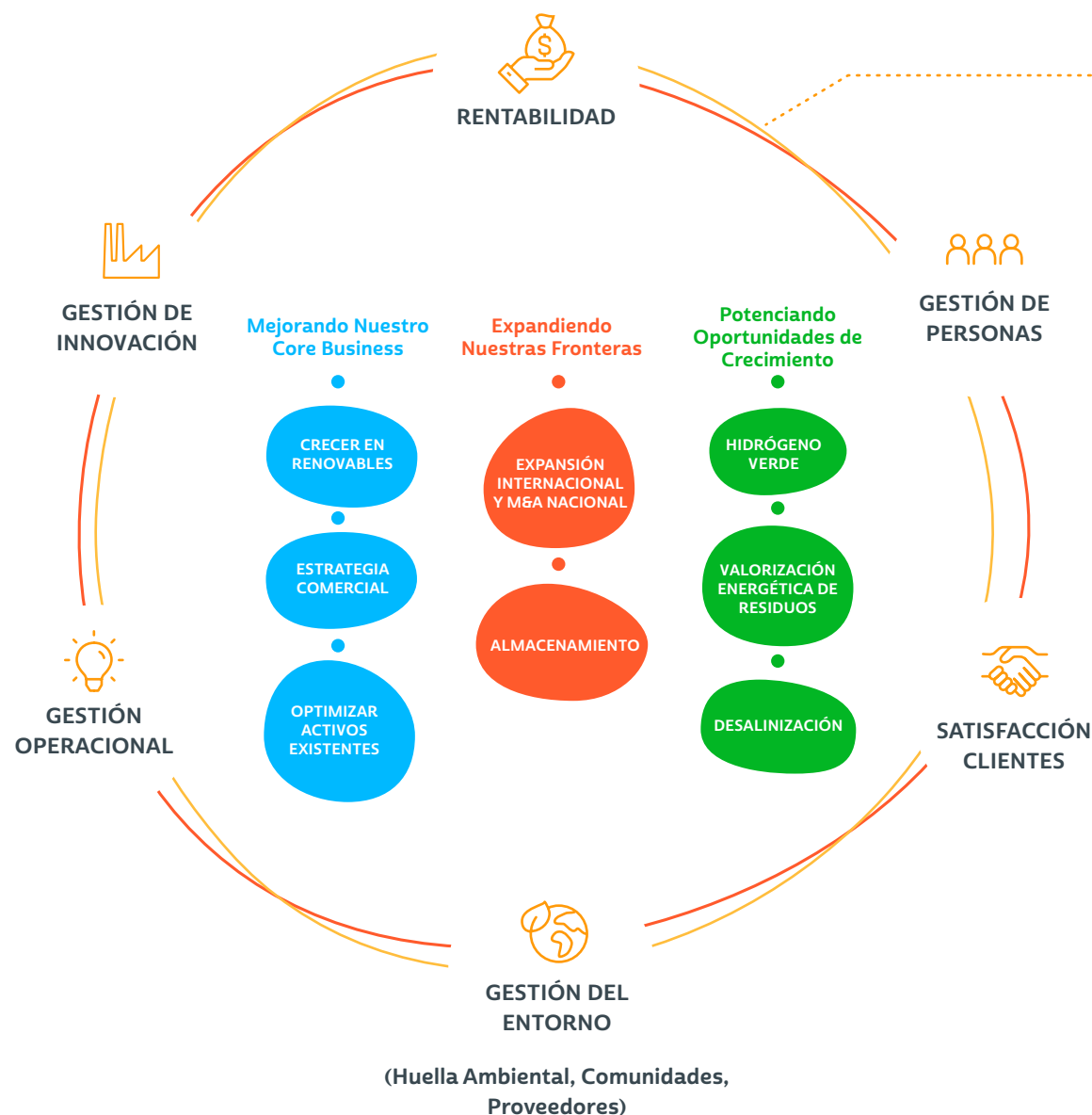
GRI: 103-2, 103-3
NCG 461: 4.1, 4.2

Agenda Estratégica

Colbún tiene una Agenda Estratégica con un horizonte de tiempo al 2030, basada en tres ejes principales y ocho focos:

- **Potenciar nuestro negocio principal**, con tres focos: optimización de activos existentes, crecer en energía renovable, y crecer en clientes libres expandiendo la propuesta de valor hacia éstos.
- **Expansión hacia nuevos negocios**, con dos focos: almacenamiento de energía y oportunidades de crecimiento inorgánico.
- **Explorar oportunidades de crecimiento en negocios adyacentes** (infraestructura con uso intensivo de energía eléctrica) con tres focos: desalinización, valorización energética de residuos e hidrógeno verde.

AGENDA ESTRATÉGICA 2030



Habilitadores Estratégicos y Marco de Sostenibilidad

En Colbún estamos convencidos de que no es posible generar buenos resultados económicos si no tenemos una gestión de excelencia de nuestro desempeño social y ambiental.

Por eso en Colbún la Sostenibilidad no es una parte del negocio, sino EL negocio en sí.

Para la gestión y seguimiento de la Agenda Estratégica, hemos identificado una serie de habilitadores que son indicadores clave para la sostenibilidad de nuestro negocio. Cada habilitador considera metas y objetivos asociados a nuestros grupos de interés: rentabilidad de la Compañía (Inversionistas), Gestión de Personas (Trabajadores), Gestión del Entorno (Comunidades, Medioambiente, Proveedores), Satisfacción de clientes (Clientes), Gestión Operacional y Gestión de la Innovación.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

INPUTS

**CAPITAL FINANCIERO**

- US\$6.602 millones en activos*
- US\$1.419 millones en caja*
- US\$ 2.841 millones patrimonio neto de Colbún*
- US\$ 2.312 millones deuda financiera bruta*

**CAPITAL INDUSTRIAL**

- 25 centrales de generación*
- 2 parques fotovoltaicos en puesta en servicio
- 1 proyecto eólico en construcción
- 1 proyecto de baterías en construcción
- 2 proyectos fotovoltaicos aprobados ambientalmente
- 1 proyecto hidroeléctrico en desarrollo
- Oficinas Corporativas en Santiago (Casa Matriz) y Lima*

**CAPITAL INTELECTUAL**

- US\$ 2,54 millones en I+D+i
- 1 filial de soluciones energéticas (Efizity)
- Alianzas para I+D+i con centros innovación, CORFO y universidades*
- Ciberseguridad*
- Digitalización*

**CAPITAL HUMANO**

- 1.193 trabajadores* (incluye Efizity)
- 3.714 proveedores (incluyendo a los de combustible, energía y peajes)*
- Expertise en construcción y operación de proyectos de energía
- US\$72,1 millones en sueldos y prestaciones de trabajadores
- US\$2.032 millones de gasto en proveedores*

**CAPITAL SOCIAL**

- 365 clientes libres y regulados (suministrados)*
- US\$4,5 millones de inversión comunitaria*
- 18 comunas con relacionamiento comunitario con juntas de vecinos, organizaciones funcionales, liceos, regantes, emprendedores, etc*
- 55 asociaciones / gremios en los que participamos*
- Relacionamiento con autoridades, medios, universidades, ONGs a nivel comunal, regional y nacional*

**CAPITAL NATURAL**

- 16,8 mil millones de m³ agua dulce turbinada para generación hidro
- 4,1 millones m³ agua dulce extraída para generación térmica
- 620 millones m³ agua de mar para generación térmica*
- 1.407 millones m³ gas natural*
- 925 millones tons. carbón
- 89,2 mil m³ diésel*
- Radiación solar
- 900 ha de reforestación y 6.500 ha de bosque nativo

Modelo de
Creación de
Valor

Construcción

Construimos proyectos de infraestructura energética de manera segura, eficiente y minimizando el impacto socio-ambiental.

Generación

Operamos centrales que permiten brindar seguridad de suministro, a precios competitivos y minimizando los impactos socio-ambientales.

Comercialización

Comercializamos energía segura, competitiva y sostenible para nuestros clientes, y les entregamos soluciones energéticas de valor agregado

El modelo de creación de valor de Colbún considera actividades (Agenda estratégica), que toman ciertos inputs para generar outputs (valor) asociados a cada uno de nuestros grupos de interés.

El siguiente diagrama resume dicho Modelo, vinculado a nuestra Estrategia.

RESULTADOS

**CAPITAL FINANCIERO**

- 14.451 GWh de energía vendida*
- US\$ 520,2 millones de EBITDA*
- US\$ 1.244 millones en dividendos pagados*
- US\$ 129,2 millones en impuestos pagados*

**CAPITAL INDUSTRIAL**

- 14.421 GWh de energía generada*
- 92,5% disponibilidad promedio centrales Colbún
- 1.017 MW de proyectos de energías renovables en puesta en marcha o construcción
- 1.280 MW en proyectos de energías renovables aprobados ambientalmente (primera fase)
- 6 centrales acreditadas para emitir bonos de carbono
- Parque Angostura, Balneario Machicura y Paseo Costero Lago Chapo
- 23 centrales y Casa Matriz certificadas ISO 14.001 y OHSAS 18.001

**CAPITAL INTELECTUAL**

- Nuevas soluciones energéticas para clientes
- Innovación en temas operacionales y ambientales*
- 0 incidentes significativos de ciberseguridad*
- Telecontrol en Complejo Aconcagua
- Nuevos servicios para clientes

**CAPITAL HUMANO**

- 83,4% satisfacción Clima Laboral*
- 20,4% dotación femenina*
- 88% de los trabajadores capacitados en Chile
- Renta mínima imponible y líquida de \$500 mil para contratistas
- 70,2 % de los proveedores son pymes
- Protocolo de pronto pago para proveedores y pymes.

**CAPITAL SOCIAL**

- 87 clientes con Certificación de Energía Renovable en sus contratos
- NPS Clientes de 70 puntos*
- 385 emprendedores beneficiados por el Centro de Emprendimiento Colbún
- 95 mil visitas en balnearios Colbun temporada 2021-22*
- 390 mil beneficiarios totales de la comunidad*
- Colbún incluida en Dow Jones Sustainability Index MILA y Chile*

**CAPITAL NATURAL**

- 5.201 GWh de energía renovable generada (hidro + ERFV)
- Factor de emisiones de CO₂ menor al promedio del sistema eléctrico
- 347.678 mil m³ agua desalinizada y potabilizada para la comunidad
- 33% reducción de uso de agua no operacional
- 7% reducción de uso de agua operacional
- 258 mil tons de CO₂ reducidas en centrales MDL y VCS
- 60% cenizas valorizadas
- Programa de Reducción de Huella Ambiental 2025 y 2030*

Contribución a los
Objetivos de Desa-
rrollo Sostenible



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

2.3

Optimización de nuestros activos

NCG 461: 4.13



OBJETIVO

Colbún desarrolla hace años un plan de eficiencia y productividad, con el objetivo de ser líder en excelencia operacional en la industria eléctrica.

HERRAMIENTAS

El desarrollo de este plan comprende:

- Digitalizar y automatizar la operación de centrales.
- Usar Big Data y analítica avanzada para mantenimientos predictivos y mejorar el desempeño de activos.
- Mejorar la productividad de contratos de servicios de terceros, incluyendo reingeniería de estos.

RESULTADOS

Este plan ha permitido avanzar en reducir costos fijos a una tasa real anual compuesta de 7,3% durante los últimos 4 años.

Adaptación a un nuevo escenario

Adicionalmente, la optimización de activos también busca preparar y adaptar la Compañía para seguir contribuyendo a un sistema eléctrico que está en proceso de profunda transformación.



4 ELEMENTOS DE CAMBIO EN EL SISTEMA ELÉCTRICO:

- 1 Masivo ingreso de energías renovables de fuente variable.
- 2 Creciente necesidad de unidades que provean flexibilidad y servicios complementarios para mitigar variabilidad.
- 3 Proceso de descarbonización y mayor relevancia de las centrales hidroeléctricas y térmicas a gas natural, siendo estas últimas las mejor preparadas para responder a la intermitencia de las renovables de fuente variable.
- 4 Digitalización y descentralización del sistema eléctrico.

Colbún opera centrales de ciclo combinado que tienen el potencial para entregar la flexibilidad que este nuevo escenario requiere. Sin embargo, en el contexto de creciente presencia de renovables, esas capacidades se pueden optimizar, lo cual requiere señales de mercado y regulatorias para hacer las inversiones necesarias en esa dirección.





2.4

Crecimiento en Energías Renovables

GRI: 103-2, 103-3
NCG 461: 4.13
Colbun-6.EC



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Nuestro Foco

La Agenda Estratégica de Colbún considera crecer en energías renovables para maximizar el valor de la empresa a través de proyectos que satisfagan de manera costo-eficiente la demanda eléctrica de nuestros clientes y de los mercados donde operamos.

Visión al 2030

Construir cerca de 4.000 MW en energías renovables, duplicando nuestro tamaño actual con miras a contar con opciones consolidadas de crecimiento a medida que las necesidades de nuestros clientes y el país lo demanden.

Opciones futuras

Adicionalmente, Colbún impulsa un portafolio de opciones de proyectos eólicos, solares y baterías que están en etapas tempranas de desarrollo, y que suman un poco más de 1.000 MW.

Alcance

En la medida que existan condiciones regulatorias y oportunidades de mercado, este foco también lo queremos llevar a Perú, donde hoy operamos la Central Fenix.

Cartera en desarrollo

Seis proyectos en fase avanzada de desarrollo, los cuales totalizan más de 2.000 MW y sobre 32 MWh en baterías:

- 2 Proyectos solares en proceso de puesta en servicio (241 MW).
- 1 Proyecto eólico y uno de baterías en construcción.
- 2 Iniciativas solares aprobadas ambientalmente (1.280 MW).

Estas energías, sumadas a nuestras centrales de embalse, nos dan una posición muy competitiva para ofrecer energía renovable 24/7.

Nuestra cartera de proyectos implica una contribución muy relevante al cumplimiento del ODS N°7 sobre Energía Asequible y No Contaminante y el ODS N°13 sobre Acción por el Clima.



Estrategia en renovables

La estrategia de Colbún para el desarrollo de renovable tiene tres pilares:



- 1 Un equipo técnico de primer nivel y experiencia en el desarrollo de proyectos renovables.



- 2 Un análisis riguroso y sistemático de las opciones que ofrece el mercado considerando variables logísticas claves para el éxito de los proyectos.



- 3 Un portafolio de iniciativas sustentado con toda la información relevante para desarrollar proyectos altamente competitivos.

Ver video con nuestra visión en renovables



Nuestros Proyectos en Desarrollo



01

Quiénes Somos

02

Qué y Cómo lo Hacemos: Nuestra Estrategia

03

Desempeño Económico y Operacional

04

Desempeño Social

05

Desempeño Medioambiental y Cambio Climático

06

Información General

07

Anexos

08

Estados Financieros



Proyectos en puesta en servicio

● PARQUE FOTOVOLTAICO DIEGO DE ALMAGRO SUR I Y II

Ubicado en la comuna de Diego de Almagro, en la Región de Atacama, considera una potencia aproximada de 230 MW. Se emplazan a menos de tres kilómetros de la nueva subestación Illapa, lo que favorece su conexión al Sistema Eléctrico Nacional.

La inversión aprobada para este proyecto alcanza los US\$147 millones, iniciándose su construcción el tercer trimestre 2020. A diciembre de 2021 registraba un avance de 93%, con el 100% de los paneles fotovoltaicos en terreno. Desde el 9 de diciembre se encuentra inyectando energía y la puesta en servicio del parque completo está programada para el primer trimestre de 2022.

[Ver video del parque solar Diego de Almagro Sur](#)

● PARQUE FOTOVOLTAICO MACHICURA

Ubicado al sur del embalse Machicura, en la comuna de Colbún, Región del Maule, el proyecto considera la instalación de un parque de generación por energía solar con una capacidad instalada cercana a 9 MWAC/10,5 MWDC. La energía generada es inyectada al Sistema a través de la línea que existe para los servicios auxiliares de la Central Machicura hasta la S/E Colbún.

La inversión alcanza los US\$7 millones y su construcción fue liderada por un equipo de mujeres de la Compañía. Al cuarto trimestre de 2021 la planta se encuentra inyectando al sistema, limitada a 3 MW de capacidad a la espera del cambio de los transformadores auxiliares de la Central Machicura a unos nuevos de mayor potencia.

[Ver video del parque solar Machicura](#)

Proyectos en construcción

● PARQUE EÓLICO HORIZONTE

Ubicado a 70 km al noreste de Taltal y 170 km al suroeste de Antofagasta, Horizonte cuenta con una potencia de 778 MW y una generación anual estimada de aproximadamente 2.400 GWh.

Este proyecto se inicia a fines de 2017 con la adjudicación de una licitación del Ministerio de Bienes Nacionales de una concesión de uso oneroso por 30 años, en un terreno fiscal de 8 mil hectáreas.

El 13 de septiembre de 2021 el Servicio de Evaluación Ambiental emitió la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) del proyecto y el 21 de septiembre se anunció, en un encuentro realizado en Taltal, la aprobación del Directorio del inicio de la construcción. La inversión aprobada alcanza los US\$850

[Ver video del proyecto eólico Horizonte](#)

millones y las primeras obras se iniciaron a fines de 2021, siendo el mayor proyecto eólico en construcción en América Latina. El plazo programado para el inicio de operaciones es el cuarto trimestre de 2024.

● PROYECTO BATERÍAS DIEGO DE ALMAGRO

Considera la instalación de un bloque de baterías de una capacidad de 8 MW para 4 horas (32 MWh) en las instalaciones del parque fotovoltaico Diego de Almagro Sur.

En el tercer trimestre de 2021 se firmó un contrato de suministro y puesta en servicio con el integrador de los equipos principales, y se avanzó en el desarrollo de la ingeniería y preparación antecedentes para el envío a la autoridad. La inversión alcanza los US\$11 millones y se prevé que esté operativo a fines de 2021.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Proyectos aprobados ambientalmente

● PARQUE FOTOVOLTAICO INTI PACHA

Este parque solar se encuentra ubicado a aproximadamente 75 km al este de Tocopilla, en la comuna de María Elena, Región de Antofagasta. El proyecto considera en una primera etapa una capacidad de 486 MW y se origina a partir de la adjudicación de dos concesiones de uso oneroso convocadas por el Ministerio de Bienes Nacionales.

Desde noviembre de 2020 se cuenta con la RCA del proyecto. Durante el 2021 se trabajó en la obtención de los permisos sectoriales.

● PARQUE FOTOVOLTAICO JARDÍN SOLAR

Considera la instalación de un parque solar con una capacidad cercana a 537 MW, el cual se contempla en dos etapas. Ubicado a aproximadamente 8 km al sur-este de la localidad de Pozo Almonte, en la Región de Tarapacá, utiliza un área total cercana a 1.000 ha.

La energía generada será inyectada a través de una línea de transmisión que posee una extensión aproximada de 3 km, conectándose a la subestación Nueva Pozo Almonte. Su aprobación ambiental se obtuvo en septiembre 2021.

Otros proyectos

● PROYECTO CENTRAL HIDROELÉCTRICA SAN PEDRO

Esta iniciativa se ubica en la comuna de Los Lagos, Región de Los Ríos, y considera una capacidad instalada aproximada de 170 MW. El proyecto tiene RCA vigente, y en diciembre del 2018 se reingresó un Estudio de Impacto Ambiental para realizar adecuaciones del proyecto. En noviembre de 2021 la autoridad emitió un segundo ICSARA, el cual debe ser respondido antes del 31 de mayo de 2022.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

2.5

Excelencia Comercial y Experiencia del Cliente

EU3

GRI: 103-2, 418-1

NCG 461: 3.6.2.b, 6.2.i., 6.2.ii, 6.2.v, 8.1.1

Nuestro objetivo

El desarrollo del segmento de clientes libres es uno de los pilares de la Agenda Estratégica de Colbún. Para ello debemos satisfacer las necesidades de nuestros clientes, procurando que tengan mayor competitividad a través de contratos de energía continua y sostenible, con soluciones energéticas integrales que expandan nuestra propuesta de valor.

Modelo de Gestión

**ENERGÍA
CONTINUA**

Colbún busca proveer a sus clientes con energía segura, 24/7, competitiva y sostenible. Nuestros proyectos renovables y los activos hidroeléctricos nos permiten suministrar energía renovable continua.

**NIVEL DE
CONTRATACIÓN**

Nuestra Política Comercial considera un nivel óptimo de contratación basado en la capacidad de generación, riesgo hidrológico, precio de los contratos, costos marginales del sistema, y proyección de demanda y oferta, principalmente.

**PARTNERS
ENERGÉTICOS**

Aspiramos a cubrir todas las necesidades energéticas de nuestros clientes, incluyendo soluciones sustentables e innovadoras a cargo de Colbún Soluciones by Efizity, que acompañan a nuestros clientes en sus desafíos de ahorro de energía, cumplimiento de la ley de eficiencia energética, metas de sustentabilidad, etc.





01

Quiénes Somos

02

Qué y Cómo lo Hacemos: Nuestra Estrategia

03

Desempeño Económico y Operacional

04

Desempeño Social

05

Desempeño Medioambiental y Cambio Climático

06

Información General

07

Anexos

08

Estados Financieros

Pilares de la Experiencia del Cliente



1 ASESORÍA Y EXPERTISE TÉCNICA CONTINUA

Equipo multidisciplinario de profesionales especialistas en el mercado eléctrico y en Soluciones Energéticas.



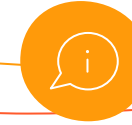
2 ATENCIÓN DEDICADA

Atención personalizada a cargo de ejecutivos asignados por cliente, disponibles 24/7.



3 SIMPLICIDAD EN CADA INTERACCIÓN

Canales de atención directos y simples, y una sucursal virtual (web), donde se pueden monitorear consumos, facturas y otros requerimientos.



4 INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Entrega permanente de información relevante y transparente sobre el funcionamiento y normativa del mercado eléctrico, tendencias y novedades.



5 APOYO LEGAL Y REGULATORIO

Equipo experto en asesoría en temas regulatorios y legales, disponible para apoyar en la gestión de requerimientos y reclamos con las distribuidoras de electricidad.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Desarrollo de Clientes en Chile

EU3



NUEVOS CLIENTES 2019-2021

En el periodo 2019-2021, la Compañía cerró contratos con clientes libres (consumidores con una potencia conectada de al menos 500 kW que pueden negociar de forma directa sus tarifas con un suministrador) por cerca de 4.973 GWh al año, totalizando sobre 7.963 GWh en los años que se ha desplegado esta estrategia.

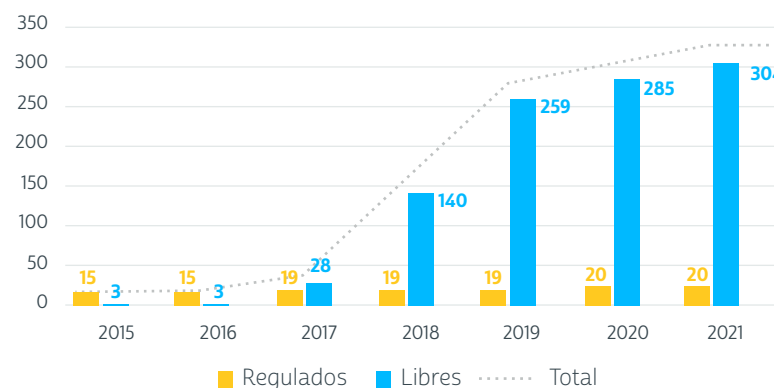
A diciembre de 2021 Colbún contabilizaba 304 clientes libres suministrados, a los que se suman 14 clientes libres con inicio de suministro posterior al 31 de diciembre de 2021. Entre los contratos de energía renovable destacan por volumen: Minera Escondida y Spence de BHP por 3.000 GWh/año; Minera Zaldívar de Antofagasta Minerals, con 550 GWh/año; Polpaico, con 210 GWh/año; y Ripley, con 90 GWh/año, entre otras.

Además, la Compañía tiene contratos con 20 distribuidoras en el segmento de clientes regulados.

RENOVACIONES RELEVANTES

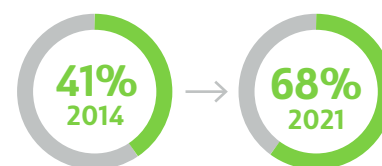
Un hito relevante del año fue la renovación de 27 contratos de suministro de energía, donde se destacan por volumen de energía clientes como Magotteaux (66 GWh/año por 8 años), Grupo Errazuriz (52 GWh/año por 4 años) y Vulco (24 GWh/año por 5 años).

EVOLUCIÓN NÚMERO DE CLIENTES COLBÚN CHILE



Nota: estas cifras no consideran 11 clientes libres con contrato firmado cuyo inicio de suministro comienza en una fecha posterior al 31 de diciembre de 2021

PORCENTAJE DE VENTAS A CLIENTE LIBRES



Clientes libres
Clientes regulados

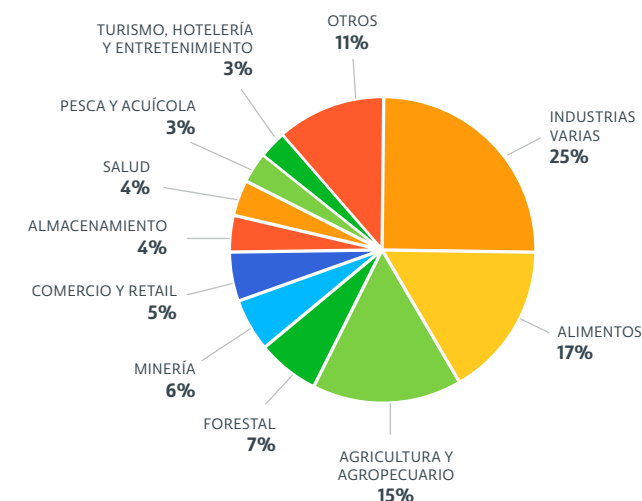
NÚMERO DE CLIENTES LIBRES



DIVERSIFICACIÓN SECTORIAL Y GEOGRÁFICA

Colbún tiene clientes en una gran diversidad de sectores y emplazados en todo el país, desde Arica hasta la Región de los Lagos.

SECTORES 2021



CANALES DE VENTA

Los principales canales son los ejecutivos comerciales, que brindan atención personalizada y están presentes en las principales ciudades del país; el sitio web de Colbún, que tiene un formulario de contacto, y la sucursal virtual para clientes.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Certificación Renovable



¿QUÉ ES?

Este certificado acredita que la energía usada por nuestros clientes es 100% renovable, condición verificada por la auditora EY. Incluye un sello que permite a las empresas comunicar a distintos grupos de interés el uso de energías limpias.

¿QUÉ OTROS CERTIFICADOS OFRECEMOS?

Colbún también ofrece las Certificaciones Internacionales I-REC y Green-e, que permiten acreditar la reducción de la huella de carbono de alcance 2.

¿CUÁNTAS CERTIFICACIONES TENEMOS?

En 2021, la Compañía firmó 16 contratos con certificación renovable, totalizando 87 clientes bajo esta modalidad, con poco más de 4.888 GWh al año comprometidos. En mayo de 2021 realizamos la tercera entrega de Certificados de Balance de Energía Renovable a clientes.

Nuevas gerencias para fortalecer nuestra propuesta de valor



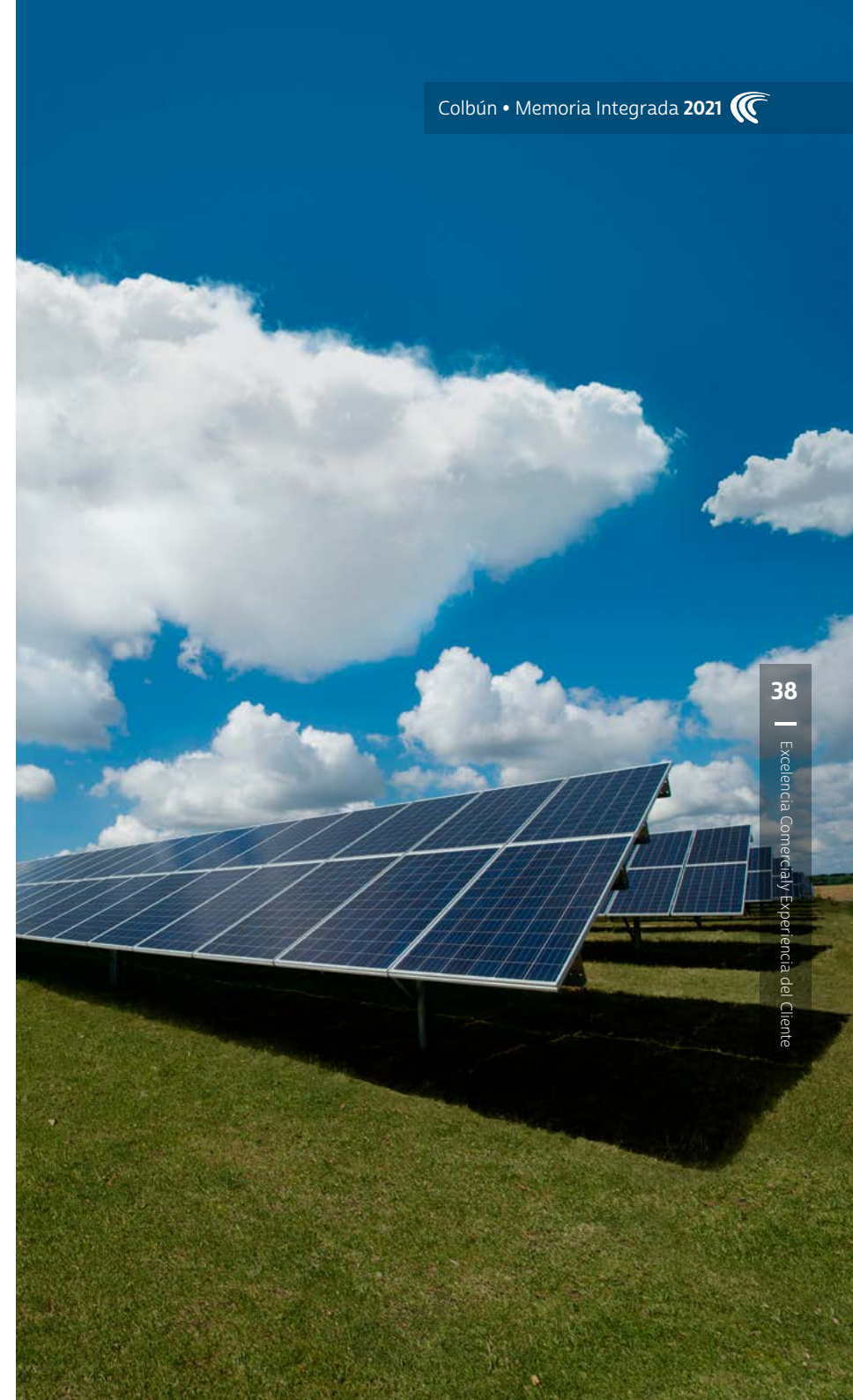
Con el fin de responder a nuestro lineamiento estratégico y ser líderes en la experiencia de clientes, en 2021 se dieron dos pasos organizacionales relevantes:

● NUEVA GERENCIA DE MARKETING

En mayo de 2021 se creó la Gerencia de Marketing, dependiente de la División de Negocios y Gestión Energía, con el objetivo de potenciar la marca Colbún en el mercado, fomentar el relacionamiento con clientes y trabajar en la mejora continua de la experiencia Colbún.

● CAMBIO ORGANIZACIONAL

En octubre la División de Negocios y Gestión Energía se reorganizó en dos gerencias, dando origen a la Gerencia de Energía y a la Gerencia Comercial, quedando bajo esta última la Gerencia de Marketing, la Subgerencia de Ventas, la Subgerencia de Gestión Comercial, el área de Operaciones Comerciales y el área de Productos y Servicios Comerciales.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Evolución Soluciones Energéticas en 2021



En 2021 se consolida la integración de Efizity al grupo Colbún, como parte de nuestra oferta integral bajo la denominación de Colbún Soluciones by Efizity.

Hitos relevantes de esta operación:

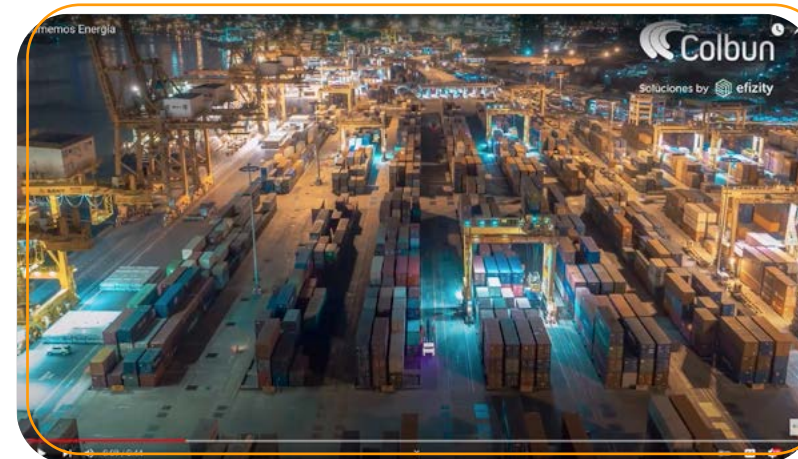


Captación de nuevos clientes con oferta integral

Con una propuesta de asesoría y acompañamiento para potenciar la sustentabilidad y eficiencia energética de nuestros clientes, en el año 12 clientes incorporaron a su contrato de energía una o varias soluciones energéticas de Colbún Soluciones by Efizity.

Campaña publicitaria “Oferta Integrada Colbún”

Con el objetivo de dar a conocer la oferta integral de Colbún (energía y soluciones energéticas), en septiembre se lanzó la primera campaña publicitaria enfocada en acompañar a los clientes en sus desafíos de crecimiento y de ahorro de energía, planes de eficiencia energética, metas de sustentabilidad, proyectos de autogeneración y electro-movilidad, entre otros.



NUESTRAS MARCAS

- Colbún
- Colbún Soluciones by Efizity
- Fenix



 Ver video de la campaña



WALMART CHILE

Inicio de instalación de la primera red de electrolineras en supermercados de las regiones: Metropolitana, Coquimbo y Biobío, con energía renovable suministrada por Colbún.

 Ver video

SONDA

Asesoría para obtención de certificación LEEDv4 Silver de su nuevo Data Center Kudos, lo cual acredita un alto nivel de ahorro energético y sustentabilidad en este edificio, uno de los más modernos de la región.

CAMANCHACA

Implementación de auditoría energética en cuatro de sus plantas del área Salmones, en las cuales se realizó un diagnóstico de desempeño energético, entregando medidas de eficiencia que contemplaban ahorros de hasta un 10%.

LÁCTEOS MATTHEI

Desarrollo de innovador proyecto de autogeneración fotovoltaica para su planta de Yumbel (Biobío), que permitirá el autoconsumo del 12,5% de su demanda de energía anual.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Hitos Relacionamiento Clientes 2021



Comunicación cercana y transparente

Se implementó la plataforma “Marketing Cloud” de Salesforce, que establece estándares internacionales respecto del manejo de los datos de los clientes, entre ellos, la posibilidad de cancelar la suscripción a los envíos, links de acceso a la política de privacidad de Salesforce, entre otros.

[Ver Newsletter
Clientes](#)

Se mejoró y sistematizó el envío de información continua y oportuna a clientes, que les permita estar al día en temáticas relacionadas con el mercado de la electricidad, como regulaciones, avances tecnológicos, soluciones energéticas y sus comportamientos de consumo y pago.

Instancias de encuentro con clientes

Durante el año, Colbún realizó diferentes encuentros online denominados “Voces con Energía Clientes”, para abordar temáticas de contingencia, sustentabilidad y cambio climático, entre otros.

[Ver webinars](#)

Modelo de Experiencia de Clientes

Se implementó un Modelo de Experiencia de Clientes con el objetivo de mejorar el indicador NPS (Net Promoter Score) para garantizar la excelencia en el servicio a clientes.

Como ejes de trabajo, se establecieron 3 pilares:

1 MEDICIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE

Comprende la recolección de manera sistemática de la opinión de los clientes respecto de la experiencia que reciben, a través de encuestas de post atención, feedback de ejecutivos(as) comerciales y estudios de satisfacción de los clientes.

2 MEJORA CONTINUA

Esta información se utiliza para determinar las brechas que existen entre la experiencia entregada y la que el cliente espera recibir, levantando planes de acción.

3 PROGRAMA CULTURA INTERNA “CLIENTE AL CENTRO”:

Su objetivo es potenciar una cultura centrada en el cliente dentro de la organización. Como principales actividades se desarrollaron:

- Día Interno del Cliente con trabajadores de Colbún
- Capacitación en base a gamificación
- Difusión de resultados NPS a toda la organización



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Resultados Satisfacción Experiencia Clientes (NPS) 2021



Este estudio busca monitorear el estado de la relación de más largo plazo con el cliente, recogiendo la experiencia de ellos en diversos ámbitos de la Compañía. Mide el Net Promoter Score o NPS, en que se pondera el nivel de recomendación neta entre los entrevistados respecto de la compañía.

Para este periodo el NPS se ubicó en los 70 puntos (66 puntos en 2021).

Otros indicadores destacados en la encuesta fueron:

90%

De acuerdo alcanzan las preguntas “Buen partner energético” y “Buena reputación”.

90%

De notas satisfactorias en la variable “Servicio Postventa”.

84%

De satisfacción con la “Facturación en general”.

87%

De los entrevistados se considera satisfecho o muy satisfecho con el “Suministro de energía” que Colbún les entrega.



Protección datos de clientes

Colbún exige a sus proveedores de encuestas seguir normas y procedimientos que aseguren la protección de los datos que recibe de parte de la compañía para la realización de los estudios.

Durante 2021 en Colbún no se recibieron reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente

o a la pérdida de datos de clientes, y no se han identificado incumplimientos ni filtraciones de acuerdo con los procedimientos de la empresa en Chile ni en Perú.

Asimismo, Colbún no usa los datos de sus clientes para fines secundarios que están fuera del propósito principal de la compañía.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Desarrollo de Clientes en Perú

EU3



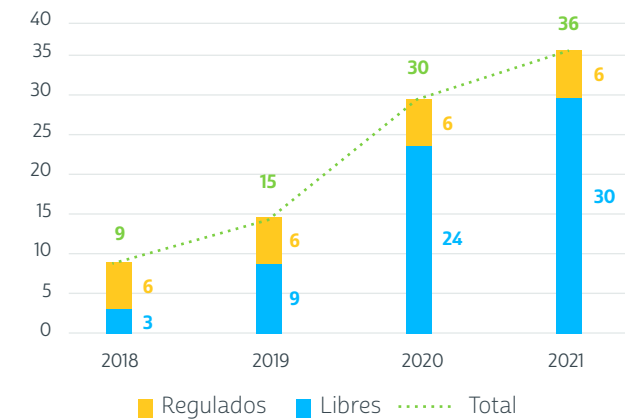
Nuevos clientes 2019-2021

En 2021, nuestra filial Fenix cerró contratos con 20 clientes libres por 109,6 MW, cerca de 890 GWh al año. El nuevo contrato más relevante es Celepsa, con una energía promedio de 646 GWh-año.

Renovaciones relevantes

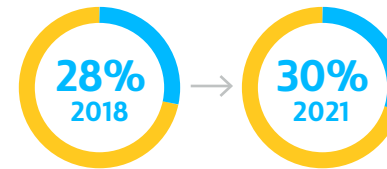
Un hito relevante del año fue la renovación de 15 contratos con clientes libres, en el marco del cambio regulatorio que permitió contar con precios reales de gas a partir de julio del 2021, y que representó el 98% de la energía renegociada.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE CLIENTES FENIX



Nota: estas cifras no consideran 8 clientes libres con contrato firmado cuyo inicio de suministro comienza en una fecha posterior al 31 de diciembre de 2021.

PORCENTAJE DE VENTAS A CLIENTE LIBRES



■ Clientes libres
■ Clientes regulados

El esfuerzo de la gestión del 2021 se vio reflejado en un incremento de la cartera de clientes, de los cuales 15 libres se renegociaron y 20 clientes libres nuevos se firmaron (8 empiezan para el año 2022).

TIPO DE CLIENTES 2021





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Evolución Soluciones Energéticas en 2021



En 2021 se creó en Perú un área para brindar soluciones energéticas que permiten a nuestros clientes transformar sus iniciativas en oportunidades de desarrollo, a través de consumos energéticos más eficientes y sostenibles, y de generar ahorro en costos de operación, contribuyendo a reducir su huella de carbono.

Se trabajó de la mano con Efizity en crear soluciones como: eficiencia energética y reportabilidad, almacenamiento de energía, sistemas fotovoltaicos y migración de usuario regulado a libre.



43

Experiencia Comercial | Experiencia del Cliente



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Hitos Relacionamiento Clientes 2021



● PLATAFORMA DE FACTURACIÓN

En 2021 se desarrolló esta plataforma para su lanzamiento en el 2022. Ella permite a los clientes consultar información histórica de su facturación, para el seguimiento oportuno y reportería a su Gerencia.

● OPTIMIZACIÓN

Se mejoró y optimizó los procesos internos a fin de reducir tiempos y simplificar el proceso de facturación.

● ENCUENTROS CON CLIENTES

Se dio a conocer a los clientes los desarrollos realizados en Plataforma de Facturación y Soluciones Energéticas. Además, se continuó con la atención continua de los ejecutivos comerciales y del Centro de Control 24x7 operativo.

● INSTANCIAS DE ENCUENTRO CON CLIENTES

Se realizó por segundo año consecutivo el "Día del Cliente Fenix", con foco en los desafíos y oportunidades que tienen las industrias para enfrentar el cambio climático e implementar innovación para un consumo energético más sostenible. Invitado especial fue nuestro cliente Pamolsa, el cual está con productos más sostenibles y una operación más eficiente y con menos emisiones.

Este espacio nos permitió dar conocer nuestra nueva oferta de soluciones energéticas.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Resultados Satisfacción Experiencia Clientes (NPS) 2021



Fenix logró el reconocimiento de sus clientes, logrando un Net Promoter Score (NPS) del 73% que significa que, de cada 10 clientes, 7 son promotores de nuestra marca. Cabe resaltar, que obtuvimos 0 detractores.

Otros indicadores destacados en la encuesta fueron:

100%

Considera que somos un “buen partner energético para su empresa”.

100%

De los entrevistados se considera satisfecho o muy satisfecho con la “cercanía” de Fenix con su empresa.

96%

Considera que somos una “empresa ética, transparente y confiable”.

88%

Se considera muy satisfecho con la “amabilidad y disposición a atenderlo” de nuestros ejecutivos, no teniendo resultados negativos.

80%

De notas muy satisfactorias en la variable “Servicio Posventa”, no teniendo clientes insatisfechos.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

2.6

Otras fuentes de crecimiento: Almacenamiento



NUESTRO FOCO

Como parte de su Agenda Estratégica, Colbún aspira a ser un actor relevante en la gestión de sistemas de almacenamiento y así contribuir con la estabilidad y sostenibilidad del sistema eléctrico chileno.

FACTORES HABILITADORES

- Considerando la intermitencia de la energía solar y eólica, las baterías contribuirán a dar estabilidad al sistema eléctrico.
- Serán un habilitador importante para seguir elevando de manera segura la presencia de energías renovables de fuente variable y avanzar en la descarbonización.
- Instaladas cerca de los centros de consumo, ayudarán a descomprimir las líneas de transmisión.
- Si bien las baterías aún no son una solución costo-eficiente a escala comercial, se espera que su costo siga bajando durante los próximos años.
- Permitirán reducir la exposición al mercado spot de energía.

CONDICIÓN CLAVE

El impulso de los sistemas de almacenamiento requiere de un marco normativo y regulatorio que cree los incentivos adecuados para su desarrollo.

NUESTROS PASOS

- 1 Colbún ya está construyendo un sistema de baterías asociado al parque solar Diego de Almagro Sur, que tendrá una capacidad de 8 MW para 4 horas (32 MWh).
- 2 La Compañía contempla incluir sistemas de almacenamiento en la mayoría de sus proyectos de energía solar.
- 3 Además, nos permiten mejorar nuestra propuesta de valor para clientes, con baterías “behind the meter” que permiten gestionar mejor su energía. Ya estamos desarrollando proyectos en esa dirección.



El almacenamiento será clave para elevar la presencia de energía renovable de fuente variable, contribuyendo al cumplimiento del ODS N°7 sobre Energía Asequible y No Contaminante y el ODS N°13 sobre Acción por el Clima.

Colbún aspira a ser un actor relevante en la gestión de sistemas de almacenamiento y así contribuir con la estabilidad y sostenibilidad del sistema eléctrico chileno.



46

— Otras fuentes de crecimiento: Almacenamiento



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Explorando potenciales oportunidades



NUESTRO FOCO

La Estrategia de la Compañía también considera explorar negocios adyacentes al de la energía, donde existen potenciales oportunidades para generar soluciones sostenibles y ambientalmente responsables ante problemáticas de clientes y de la sociedad.

Se trata de negocios de infraestructura con alto componente energético. Tres son los focos principales:

1

Desalinización y Gestión de Aguas

- Tecnología probada que requiere un suministro relevante de energía.
- Permite generar una alternativa frente a la cada vez menor disponibilidad de agua continental.
- Muchos clientes de energía de Colbún tienen también requerimientos de agua industrial.

2

Valorización Energética de Residuos

- La gestión de residuos es un pilar de la economía circular y considera el reciclaje, gestión de residuos orgánicos para biogás y waste to energy para generar energía con residuos no reciclables, tal como en países desarrollados.
- Esto permite reducir los rellenos sanitarios, la mayoría de ellos saturados a lo largo de Chile y con fecha de cierre.
- Permite reducir emisiones de CO₂ en cerca de 70% y del volumen de residuos en cerca de 90%.

3

Hidrógeno Verde

NUESTRO OBJETIVO

Colbún quiere tomar un papel relevante en la industria del hidrogeno verde.

OPORTUNIDADES

- Pese a que tiene por delante un largo camino por recorrer en términos de desarrollo tecnológico y costos, el H2V aparece hoy como la mejor opción para descarbonizar sectores donde el uso de energía eléctrica no es factible.
- Requiere importantes volúmenes de energía eléctrica renovable, donde Colbún tiene una importante cartera de proyectos en desarrollo.

QUÉ ESTAMOS HACIENDO

- En 2021 firmamos una alianza con Komatsu Cummins Chile para desarrollar proyectos de movilidad en base a H2V en camiones, buses y equipos de movimiento de material (montacargas).
- Se están analizando aplicaciones como mezcla (blending) con otros combustibles, como gas natural y gas licuado.
- Se están explorando terrenos y potenciales socios (offtakers) a nivel internacional con miras a desarrollar en el mediano/largo plazo capacidades de exportación de hidrógeno y/o amoníaco.



En la medida que estos proyectos adyacentes maduren y se concreten, contribuirán a los ODS N° 6 sobre Agua Limpia y Saneamiento y ODS N°13 sobre Acción por el Clima.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

2.7

Gestión de la Innovación

EU8



Nuestro foco

La innovación es una herramienta muy importante para gestionar los desafíos adaptativos que está viviendo la industria eléctrica. En Colbún es un habilitador clave que contribuye a nuestra Agenda Estratégica para:



OPTIMIZAR LA OPERACIÓN ACTUAL

Reducción de huella ambiental (agua, emisiones y residuos), optimización de la operación y analítica avanzada de datos.



CRECER EN ENERGÍA RENOVABLES

Optimización en la construcción y operación, búsqueda de nuevas fuentes de energía.



AGREGAR VALOR A LOS CLIENTES

Búsqueda de soluciones superiores a las existentes.



DESARROLLAR NEGOCIOS ADYACENTES

Hidrógeno, almacenamiento energético, desalación, entre otros.

Algunos Casos de Innovación

● DISMINUCIÓN HUELLA DEL AGUA NEHUENCO

Este complejo puso en operación en 2018 una Planta de Osmosis Inversa (POI) que permite disminuir en hasta 50% el uso de agua en períodos de estrechez hídrica.

Debido a la creciente escasez hídrica, durante el año se realizaron proyectos piloto con dos proveedores para elevar aún más la eficiencia de la POI, a través de una mayor

reutilización de agua de rechazo. Los resultados fueron muy positivos, estimándose una recuperación del agua de rechazo de hasta un 90%.

Paralelamente se han buscado nuevas fuentes de suministro, como la reutilización de agua de emisarios submarinos y proyectos de desalación.

● SUMINISTRO ALTERNATIVO DE AGUA POTABLE EN CENTRALES

Con el fin de bajar el consumo de agua no operacional en centrales, se hizo un scouting de tecnologías innovadoras en este campo.

Se definió una solución con la empresa WaterGen a través de la

captura de agua atmosférica que permite producir hasta 30 litros de agua potable diarios. Tras una validación técnica, se instaló una experiencia piloto en la Central Canutillar que se espera replicar en otras centrales en 2022.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

● SISTEMAS DE RETENCIÓN DE SEDIMENTOS

Las centrales del Aconcagua han sufrido un aumento de los sedimentos que llegan a sus instalaciones, produciendo embancamiento y desgaste de los componentes mecánicos de las turbinas.

Tras convocar a un proceso de innovación abierta a través de la plataforma Ennomotive que recibió 30 propuestas de

ingenieros y científicos de alrededor del mundo, se decidió implementar un Sistema de Decantación mediante estructuras de lamelas, el cual hasta ahora solo se utilizaba en la industria sanitaria. En 2020 y 2021 se realizó un prototipo, entregando un alto rendimiento. En 2021 se trabajó en la ingeniería para poder implementar este sistema en 2022.

● DISPOSITIVO DE LIMPIEZA DE PIRANÓMETROS

Si bien en los parques solares existen soluciones de automatización para limpieza de paneles, no las hay para los dispositivos de medición de radiación (piranómetros), pieza clave en la adecuada operación de un parque.

El 2021 se realizó una asociación con

la startup chilena Inti-Tech, con la cual se co-desarrolló el primer sistema de limpieza automatizado de piranómetros a nivel mundial, logrando un rendimiento óptimo para las condiciones probadas. En 2022 se hará un desarrollo piloto en los parques solares de Ovejería y Diego de Almagro Sur de Colbún.



Ver video del sistema de
limpieza de piranómetros

● MODELO DE OPTIMIZACIÓN DE CAUDALES

Colbún implementó un modelo matemático que optimiza la generación hidráulica en base a la eficiencia individual y global de las turbinas, logrando aumentar la generación en un 1,4%.

El modelo ya fue integrado al PI-System de Colbún, y el 2022 será implementado en las centrales Los Quilos y Chacabuquito del Complejo Aconcagua, para posteriormente escalarlo a otros complejos de Colbún.



● REUTILIZACIÓN DE MEMBRANAS DE LA POI

En 2021 continuó el trabajo con la firma Patagonian Water, para la reutilización de membranas de la Planta de Osmosis Inversa Nehuenco. Se prevé que en 2022 se desarrolle una caracterización de membranas recuperadas a modo de ultrafiltración y ofrecerlas en el mercado, reduciendo los residuos que confirman las membranas ya usadas y desechadas de la POI.



● REUTILIZACIÓN ROPA CORPORATIVA

En 2021 culminó la campaña interna denominada "Buena Tela" para recolectar la ropa corporativa desechada de Colbún y transformarla en paneles de aislamiento térmico por parte de la empresa EcoFibra. Estos paneles se instalarán durante 2022 en una casa parroquial en Alto Hospicio.



Estos proyectos de Colbún permiten contribuir al ODS N° 9 sobre infraestructuras resilientes, promoción de la industrialización sostenible y fomento de la innovación.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

2.8

Transformación Digital



Nuestro Objetivo

El programa de Transformación Digital busca potenciar la Agenda Estratégica de Colbún ayudando a optimizar la operación de nuestros activos, mejorando la experiencia de clientes y elevando nuestra eficiencia.

Modelo de Gobierno

Las iniciativas basadas en tecnologías digitales se agrupan en comités temáticos y mesas de trabajo multidisciplinarios, coordinadas por un comité de integración, el cual reporta periódicamente al Comité Tecnológico liderado por el Gerente General.

Durante el segundo semestre del año se creó una nueva mesa transversal orientada a consolidar todas las iniciativas y necesidades relacionadas al Gobierno y Analítica avanzada de datos.



Procesos Operacionales

● TELECONTROL

En 2021 finalizó la habilitación del telecontrol de las obras hidráulicas del Complejo Aconcagua, con lo cual todas sus unidades así como las obras hidráulicas, pueden ser telecomandados desde el control de Central Los Quilos.

● SCADA INTEGRADO

Se completaron las especificaciones técnicas y se llevó a cabo la licitación internacional de este proyecto; se recibieron ofertas y se hizo una recomendación de adjudicación al Directorio.

● TELECOMUNICACIONES

Se finalizó el desarrollo del Plan Director de Telecomunicaciones, el que define los estándares e inversiones en el ámbito de las Telecomunicaciones para dar soporte a las diferentes actividades de la Compañía durante los próximos años.

● MANTENIMIENTO PREDICTIVO

Se implementó el sistema PI System en las centrales hidráulicas, el cual, junto con el desarrollo de modelos predictivos, permitirá la detección temprana de fenómenos que podrían afectar a las unidades generadoras.

● TELEVIGILANCIA

Como parte del proyecto de Televigilancia Corporativa, se finalizó su implementación en las centrales Santa María y Nehuenco, e iniciando el despliegue en el Complejo Colbún-Machicura, Complejo Aconcagua, Parque Solar Diego de Almagro y oficinas centrales en Santiago.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Procesos Front Office

● SUCURSAL VIRTUAL 2.0

En 2021 se trabajó en distintas iniciativas que permitieran ofrecer una evolución de la actual Sucursal Virtual, aplicando soluciones de reingeniería de datos, usabilidad, y la integración con múltiples plataformas.

● NUEVO DETALLE DE FACTURA

Se trabajó en una nueva versión de diseño y contenido del anexo de la factura, incorporando nueva información, permitiendo su interacción con la Sucursal Virtual 2.0 e incorporación de códigos QR y videos explicativos entre otros.



Procesos Back Office

● ERP CORPORATIVO

Entre 2021 destaca la reimplementación del ERP corporativo hacia la versión más reciente de SAP S/4 Hana, proyecto que tuvo su salida en vivo en enero de 2021.

● GESTIÓN PRESUPUESTARIA

En 2021 se implementó exitosamente la herramienta de apoyo SAP BPC, que se aplicó íntegro en la planificación presupuestaria 2022.

● PLATAFORMA PARA INCIDENTES

Se implementó la plataforma para la gestión de incidentes de seguridad Zight, digitalizando el proceso, incorporando nuevas funcionalidades y permitiendo el uso de una app.



Ámbito de Tecnología (TI)

● CLOUD COMPUTING

Continuó la migración de servicios de infraestructura de servidores hacia nubes públicas, privadas y DataCenter externos.

● INFRAESTRUCTURA

Finalizó renovación del equipamiento LAN y continuó la ampliación y fortalecimiento de enlaces de comunicación WAN.

● PLATAFORMAS RPA

Continuó la expansión del uso de la plataforma RPA mediante el desarrollo de robots para automatizar procesos. A diciembre de 2021 habían siete robots operando.





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

2.9

Gestión de la Sostenibilidad

103-2, 103-3



● OBJETIVO

La Política de Sostenibilidad de Colbún nos compromete a crear valor de largo plazo para sus accionistas y demás grupos de interés.

● VINCULACIÓN A LA AGENDA ESTRATÉGICA

La generación de valor solo es posible si se alcanzan niveles de excelencia tanto en la gestión comercial y operacional como en la gestión ambiental, social y de gobernanza. En consecuencia, nuestra Agenda Estratégica considera habilitadores en todos estos ámbitos de la gestión, estableciendo objetivos y resultados concretos para las actividades ESG (medio ambientales, sociales y de gobierno corporativo) y para el desempeño operacional, comercial y financiero.

[Ver Política de
Sostenibilidad](#)

● RESPONSABILIDADES

La sostenibilidad es transversal a la Compañía y responsabilidad de cada área de la empresa. La Gerencia de Asuntos Corporativos -a través de la Subgerencia de Sostenibilidad Corporativa- es la encargada de promover el marco de aplicación de los criterios de sostenibilidad en todas las actividades de la Compañía, realizar el levantamiento anual de las principales brechas y hacer seguimiento y reportabilidad de las metas de sostenibilidad. A su vez, la integración de los temas Sostenibilidad en la Compañía es revisada por el Comité de Sostenibilidad y Regulación de manera trimestral (ver descripción en Capítulo 1 sobre Gobierno Corporativo).





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

• FOCOS ESG

E

AMBIENTALES

- Cartera de proyectos de energía renovable
- Mitigación y Adaptación al Cambio Climático
- Uso Eficiente del Agua
- Reducción y Valorización de Residuos
- Manejo de la Biodiversidad
- Emisiones Locales

S

SOCIALES

- Cultura Centrada en el Cliente
- Diversidad e Inclusión (foco en género)
- Seguridad y Salud
- Respeto de los Derechos Humanos
- Vinculación con Comunidades
- Desarrollo de Comunidades

G

GOBERNANZA

- Funcionamiento de los Comités del Directorio y de la Administración
- Gestión de Riesgos ESG
- Ciberseguridad
- Innovación y Transformación Digital
- Cadena de Suministro Sostenible
- Conducta Ética
- Transparencia de información

Los objetivos, metas y actividades asociadas a cada uno de estos focos se desarrollan en detalle a lo largo de esta Memoria Integrada.

Algunas iniciativas que han sido importantes en a la integración de la gestión ESG en el negocio de Colbún, son:

- Compromiso del Directorio y la Alta Gerencia. [Ver](#)
- Establecimiento de Metas Públicas de Sostenibilidad de mediano y largo plazo. [Ver](#)
- Inclusión de objetivos de sostenibilidad en la determinación de la remuneración del personal. [Ver](#)
- Conectar la Sostenibilidad con el negocio de nuestros clientes. [Ver](#)
- Diversos canales de vinculación con grupos de interés. [Ver](#)
- Levantamiento y gestión continua y sistemática de brechas. [Ver](#)
- Participación activa en organizaciones externas que promueven el desarrollo sostenible y la promoción de la innovación abierta. [Ver](#)





01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Avances de Objetivos y Metas de Sostenibilidad



Respecto a la Gestión de Sostenibilidad de la Compañía el año 2021, las materias en las que hubo mayor foco y avances el año 2021 fueron la gestión de la huella ambiental, del agua en las comunidades, de seguridad y suministro continuo de energía eléctrica, despliegue de los proyectos de energía renovable y la agenda de equidad de género.

El siguiente cuadro resume los indicadores y metas de sostenibilidad que Colbún gestiona y sus avances en 2021.

*Notas:*** Cifras consolidadas de Chile y Perú.**** Sujeto a desarrollo del plan de crecimiento en renovables.***** Las metas para la Huella de Carbono y para la Huella del Agua Operacional consideran un escenario hidrológico P80, equivalente a la energía hidroeléctrica promedio de los últimos 10 años.*

INDICADOR ODS	OBJETIVO	INDICADOR/KPI/HITO	LÍNEA BASE	ESTADO DE AVANCE 2021	META LARGO PLAZO
	Crecimiento en Energías Renovables solar y eólica	Avances en el desarrollo de proyectos solares y eólicos	9 MW instalados (año 2019)	Entraron en etapa de comisionamiento (puesta en servicio) dos proyectos solares por 239 MW; se inició la construcción de un proyecto eólico por 778 MW. Se realizó línea base y proceso de participación ciudadana anticipada de proyecto eólico por 360 MW ubicado en el sur del país. También se logró la aprobación ambiental de los proyectos solares Inti Pacha (468 MW) y Jardín Solar (537 MW).	4.000 MW al 2030
	Huella de Carbono	% de reducción del factor de emisión neto de GEI, respecto de línea base 2018, en Chile**	0,286 ton CO ₂ e/ MWh (año 2018)***	0,372 ton CO ₂ e/ MWh en Chile, un 30% mayor que la línea base. El alza se explica por la sequía, lo que obligó a generar más energía térmica.	0,200 ton CO ₂ e / MWh (30% reducción neta) al 2025; 0,172 ton CO ₂ e / MWh (40% reducción neta) al 2030; ser una compañía carbono neutral al 2050.
	Huella del Agua Operacional	% de reducción de la intensidad de extracción de agua dulce para operación, respecto de línea base 2018	0,4 m ³ agua /MWh (año 2018)***	0,37 m ³ /MWh, un 7% menor que la línea base.	0,24 m ³ agua/ MWh (40% reducción) al 2025; 0,22 m ³ agua/MWh (45% reducción) al 2030
	Huella del Agua No-Operacional	% de reducción de la intensidad de extracción de agua dulce para consumos no-operacionales, respecto de línea base 2018	246 mil m ³ agua (año 2018)	165 mil metros cúbicos, 33% menor que la línea base	146 mil m ³ agua (40% reducción) al 2025
	Huella de Residuos (Cenizas)	% de valorización de las cenizas	61% (promedio 2017-2020)	61% de la ceniza fue valorizada, principalmente a través de su uso en cementeras y la recirculación de escoria en la Central Santa María	98% al 2025
	Medio Ambiente: cero incidentes ambientales relevantes*	Nº incidentes ambientales relevantes	0	0	0
	Seguridad y Salud Ocupacional: gestión de seguridad de excelencia y cero fatalidades*	Índice de frecuencia de accidentes (con tiempo perdido) de trabajadores y contratistas (IF); y Nº de fatalidades	N.A.	IF 2,5; 1 fatalidad	IF 1,0 0 fatalidad
	Índice de Recomendación Neta de Clientes Libres*	Net Promoter Score (NPS) de Clientes Libres	63 puntos (año 2020)	70 puntos en 2021	>50 punto al 2025-2030
	Índice de Recomendación de Trabajadores de Colbún	% favorabilidad	88% (año 2019)	90%	> 88%
	Diversidad: aumentar la dotación de mujeres en la Compañía*	% mujeres en la dotación total de Colbún, con foco en las áreas masculinizadas	18% (año 2018)	20,4%	25% al 2025



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



La siguiente tabla resume la contribución del desempeño de Colbún al cumplimiento de los ODS. A lo largo de la Memoria Integrada se describen en mayor detalle el aporte de cada proyecto o iniciativa de la Compañía.

ODS	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	METAS	CONTRIBUCIÓN COLBÚN S.A.
	Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.	3.4 / 3.8	Programas de salud y seguridad ocupacional trabajadores Colbún, incluyendo control del COVID-19; Apoyo salud mental del área de Bienestar. Policlínico Las Salinas (Perú); Programa Anemia Cero (Perú); Programa Prevención Cáncer de Mamas con FALP en Coronel; Iniciativas de apoyo a la comunidad en la pandemia.
	Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	4.1 / 4.4 / 4.5 / 4.7 / 4.b	Programas de capacitación trabajadores Colbún; apoyo educaciones hijos de trabajadores; Programas de educación (FORCOM, Enseña Chile); Programa Cuido Mi Planeta; Programa de Voluntariado Corporativo Protagonistas.
	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	5.1 / 5.5	Plan de Equidad de Género Colbún; Programa de Liderazgo Femenino; Meta de Dotación Femenina; Programa de mentoring inter-empresas (Club 30%).
	Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.	6.1 / 6.3 / 6.4 / 6.6	Agua potable Chilca (Perú); Planta de Osmosis Inversa Nehuencho; Convenios de uso eficiente de agua con regantes del Maule; Proyectos de eficiencia en centrales hidro; Cota Embalse Colbún y Lago Chapo; actividades para cumplir con las metas de reducción de la Huella del Agua.
	Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.	7.1 / 7.2 / 7.b	Estabilización de tarifas eléctricas; Generación hidro, solar y crecimiento con ERFV; Almacenamiento; Luminarias LED en diversas comunas; soluciones energéticas para clientes.
	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	8.3 / 8.5 / 8.6 / 8.8 / 8.9	Salario mínimo de \$500 mil para contratistas permanentes; apoyo a empresas contratistas permanentes; Centros de Emprendimiento; Plan de Equidad de Género; Iniciativas de Inclusión de Personas con Discapacidad; Voluntariado Protagonistas de SOFOFA; Programa de Prácticas Colbún; Parque Angostura, Balneario Machicura y Paseo Costero Lago Chapo; Estándares SSO Colbún; Programa de Liderazgo en Seguridad.
	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	9.4 / 9.5 / 9.a / 9.b	Programa Descarbonización; Programas de Innovación Abierta en Colbún; Alianza con CORFO, Centros de Innovación y Universidades.
	Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.	10.1 / 10.2 / 10.4	Estabilización de tarifas eléctricas; Programa Energía para el Emprendimiento Colbún; Salarios de contratistas permanentes sobre \$500 mil.



ODS	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	METAS	CONTRIBUCIÓN COLBÚN S.A.
	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	11.3 / 11.4 / 11.5 / 11.7	Centro de Avistamiento de Aves en Angostura; Programas de seguridad para vecinos en centrales (Aconcagua, Maule, Angostura); Parque Angostura, Balneario Machicura y Paseo Costero Lago Chapo.
	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	12.2 / 12.5 / 12.6 / 12.8 / 12.b	Valorización de Cenizas con empresas cementeras; Meta de reducción de la Huella de Residuos; Desafíos de innovación abierta para valorización de residuos; Programa Cuido Mi Planeta; Reciclaje en centrales y oficinas de Colbún; Parque Angostura, Balneario Machicura y Paseo Costero Lago Chapo.
	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (Reconociendo que la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es el principal foro intergubernamental internacional para negociar la respuesta mundial al cambio climático).	13.2	Meta de reducción del factor de emisión de CO2; Participación activa en CLG y otras organizaciones que promueven estrategias contra el cambio climático; Medición anual de la Huella de Carbono; Reporte anual al Carbon Disclosure Project (CDP).
	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.	15.1 / 15.2	Derecho Real de Conservación (DRC) en Lago Chapo; Proyecto Apicultura Comunitaria Yumbel; Proyectos de reforestación.
	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.	16.1 / 16.5 / 16.7 / 16.b	Luminarias LED en distintas comunas donde estamos presentes; Plan Integridad (Equidad de Género, Derechos Humanos); Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393), Política PEP, Política Donaciones; Transparencia de membresías en la web; Transparencia de reuniones por Ley de Lobby; Participación Ciudadana en Proyecto Eólico Horizonte; Proyectos de infraestructura local y programas sociales desarrollados participativamente.
	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	17.14 / 17.16 / 17.17	Participación activa en gremios que promueven el desarrollo sostenible (Pacto Global, Acción Empresas, SOFOFA, ICARE, AMCHAM, etc) con alianzas público-privadas; Inversión comunitaria de Colbún, gestionada en alianza con Municipalidades, ONGs, etc; Apalancamiento de fondos de Gobierno para proyectos de desarrollo local sostenible; Participación en Comité de Pacto Global y Grupo DDHH y otros ODS.



01

Quiénes
Somos

02

Qué y Cómo
lo Hacemos:
Nuestra Estrategia

03

Desempeño
Económico y
Operacional

04

Desempeño
Social

05

Desempeño
Medioambiental y
Cambio Climático

06

Información
General

07

Anexos

08

Estados
Financieros

Definición y Mapeo de Grupos de Interés

GRI: 102-40
NCG 461: 6.1.v, 6.3



Escuchar, entender las expectativas y vincularse con los grupos de interés ha estado en el centro de la estrategia de sostenibilidad de Colbún.

En el caso de la Comunidad y Sociedad, el proceso de identificación sistemática de las organizaciones y colectivos que impactan y son impactadas por las actividades de la empresa es el primer paso para establecer relaciones de confianza con ellas. A partir del diagnóstico que se hace de las áreas de interés y de creación de valor común buscamos concretar iniciativas y establecer un modelo de relacionamiento permanente basado en la transparencia, el diálogo y la colaboración.

La Compañía ha puesto a disposición del público su experiencia en esta área, a través del Manual de Comunidades.



Ver Guía 3 "Mapeo de Grupos de Interés Comunidad y Sociedad", páginas 55-63

GRUPOS DE INTERÉS DE COLBÚN



Inversionistas

Valor: maximización del valor a largo plazo.

Accionistas e inversionistas personas naturales.
Inversionistas institucionales: bancos, AFPs, fondos de inversión.



Clientes

Valor: energía competitiva, segura y sustentable; servicios de valor agregado.

Clientes libres (de energía y/o soluciones energéticas).
Clientes regulados.



Trabajadores

Valor: empleo de calidad.

Todos los trabajadores de Colbún.
Dirigentes sindicales.



Comunidad y Sociedad

Valor: diálogo y desarrollo local.

Comunidades vecinas a nuestras operaciones/proyectos (organizaciones funcionales y territoriales).
Alcaldes, Gobernadores, SEREMIs y otras autoridades.
Sociedad civil (ONGs, Universidades, etc.).
Medios de comunicación.
Asociaciones gremiales.



Contratistas y Proveedores

Valor: excelencia en la cadena de valor.

Contratistas permanentes (aseo, alimentación, transporte, seguridad, etc.).
Proveedores de servicios (mantenimiento, tratamiento de residuos, etc.).
Proveedores de equipamiento y materiales.
Suministradores de combustible, peajes y energía.



56

Gestión de la Sostenibilidad



- 01 Quiénes Somos
- 02 Qué y Cómo lo Hacemos: Nuestra Estrategia
- 03 Desempeño Económico y Operacional
- 04 Desempeño Social
- 05 Desempeño Medioambiental y Cambio Climático
- 06 Información General
- 07 Anexos
- 08 Estados Financieros

Canales de Comunicación con Grupo de Interés

GRI: 102-43, 103-2, 103-3

● ● ● ●

El siguiente cuadro resume los principales canales de comunicación según grupo de interés;

CANAL DE COMUNICACIÓN	GRUPO DE INTERÉS INVOLUCRADO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
 Línea Consulta y Línea Denuncia	Trabajadores Comunidades Clientes Inversionistas Proveedores	En 2016 se habilitó la Línea de Denuncia, un canal anónimo y confidencial que permite hacer denuncias vía web, correo electrónico o por escrito. El mismo año se habilitó la Línea de Contacto, con el fin de recibir consultas y comentarios. Ambos canales se difunden a nuestros grupos de interés. En 2021 se recibieron 427 mensajes a través de la Línea de Contacto, de los cuales 378 correspondieron a consultas, 34 a sugerencias, 10 a reclamos y 5 a felicitaciones. En el caso de la central Fénix (Perú), se recibieron cinco reclamos. En la Línea de Denuncia, se recibieron 30 denuncias en Chile y una en Perú en 2021.	Permanente
 Sucursal Virtual	Clientes	Se trata de una nueva plataforma digital de Colbún S.A donde los clientes pueden acceder a sus datos de consumo, facturación, datos históricos de su cuenta y contactar a su ejecutivo de cuenta, entre otras funciones.	Permanente
 Estudio de Satisfacción de Clientes	Clientes	Desde 2015 Colbún consulta a sus clientes la percepción de Compañía y del servicio recibido, lo que nos permite gestionar las brechas en la vinculación con este grupo. En 2021 esta encuesta -que abarcó 105 clientes (empresas) en Chile y 26 en Perú- se amplió y profundizó, con el objetivo de tener una mejor medición. Sus resultados son parte de los objetivos corporativos.	Permanente
 Equipo de Relacionamento Comunitario en terreno	Comunidades	Desde hace más de 10 años Colbún tienen un equipo especializado y robusto en las distintas zonas del país donde tiene operaciones, que se vincula directamente con las distintas comunidades.	Permanente
 Cuentas Públicas y Diálogos Comunitarios	Comunidades	En 2014 Colbún realizó su primera cuenta pública en una central, que luego se extendió al resto de las centrales. Posteriormente se sumaron los diálogos comunitarios, enfocados en temáticas más específicas. En 2020 y 2021 las cuentas públicas se suspendieron en Chile por la pandemia, salvo algunas que se pudieran realizar vía telemática (en las comunidades rurales la penetración de internet es baja). Se retomaron en 2021 diálogos comunitarios en Aconcagua, con especial foco en el agua. En el caso de Fenix, sí se realizó una Cuenta Pública en 2021.	Anual
 Mesas comunitarias	Comunidades	Existen distintas mesas temáticas donde Colbún participa junto a la comunidad y autoridades locales: Mesa Sector Sur de Coronel, Mesa Social San Pedro- Colbún (Quillota), Mesa de Turismo de Angostura, Mesa de Turismo del Lago Chapo.	Mensual o bimestrales, según sea el caso
 WhatsApp Comunitario	Comunidades	Con el propósito de tener una comunicación fluida con las comunidades y responder dudas de los mismos vecinos ante contingencias o hechos puntuales, existen grupos de WhatsApp con la todas las comunidades donde estamos presentes. Esto permite responder dudas de la comunidad de manera ágil.	Permanente



01

Quiénes Somos

02

Qué y Cómo lo Hacemos: Nuestra Estrategia

03

Desempeño Económico y Operacional

04

Desempeño Social

05

Desempeño Medioambiental y Cambio Climático

06

Información General

07

Anexos

08

Estados Financieros

CANAL DE COMUNICACIÓN	GRUPO DE INTERÉS INVOLUCRADO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD
 Encuentros periódicos con grupos de interés	Clientes Inversionistas Proveedores	Colbún tiene distintas instancias de encuentro con sus grupos de interés. Con clientes realiza charlas temáticas, el Día del Cliente y un Encuentro por los Certificados de Energía Renovable; con los proveedores, se realiza el Encuentro Anual con Proveedores; con los inversionistas además de las conferencias telefónicas trimestrales se realiza un Día del Inversionista.	Permanente
 Otras Encuestas	Proveedores Suministradores Inversionistas	Desde el año 2015 se realizan encuestas de percepción a otros grupos de interés, con el objetivo de identificar brechas y gestionarlas. Sus resultados también son parte de los objetivos corporativos.	Anual
 Visita a Centrales 	Comunidad Autoridades Clientes Proveedores Inversionistas	En cuatro centrales existe un Tour de la Energía diseñado para abrir las centrales a la comunidad. Además, se organizan visitas especiales para otros grupos de interés. Debido a la pandemia este programa ha estado inactivo en 2020 y 2021. Esperamos retomarlo prontamente.	Mensuales, bimensuales o diario, según la central.
 Semanas de la Sostenibilidad	Trabajadores Proveedores	Buscan acercar los temas de gestión de la sostenibilidad a trabajadores y contratistas. A través de charlas, ferias y/o dinámicas participativas, en 2021 se trataron temáticas como huella ambiental, orientación al cliente, entre otras.	Anual
 Conversatorios y Focus Group Internos	Trabajadores	Los conversatorios internos surgieron en noviembre 2019 por los niveles de preocupación e incertidumbre de los trabajadores tras el estallido social en Chile. Luego en 2020 se realizaron "Encuentros Improbables" entre trabajadores, con el objetivo de generar contención emocional, promover la empatía y generar sentido de pertenencia. Esto también incluyó 2 conversatorios de los trabajadores con Directores de Colbún. En 2021 se continuó con esta línea a través de talleres de trato, realizados bajo la modalidad de encuentros improbables, en que participó más del 90% de la compañía, así como focus group por clima laboral. Además, entre los años 2020 y 2021 se han hecho nueve conversatorios en torno al proceso constitucional, con distintos expositores externos.	
 Newsletters, programas de radio y envío de noticias	Trabajadores Autoridades Inversionistas Clientes Proveedores Suministradores Público General	Colbún tiene distintos medios de comunicación para informar sus actividades: - Newsletter corporativo (5 en 2021) - Newsletter clientes (5 en 2021) - Newsletter suministradores (2 en 2021) - Información contingente a clientes - Ocho programas radiales comunitarias	Bimestral (Newsletter corporativo y de clientes), semestral (Newsletter suministradores) quincenal (programas de radio)
 REDES SOCIALES COLBÚN: Twitter @Colbunenergia Facebook Colbunenergia Instagram @energiacolbun Linkedin Colbun S.A. FENIX: LinkedIn @Fenixpower Facebook @Fenixenergiaperu / Instagram @fenixenergiaperu	Trabajadores Autoridades Inversionistas Clientes Proveedores Suministradores Público General	Comunica información relevante de Colbún y Fenix y permite recoger feedback. Las redes de Colbún tenían poco más de 103 mil seguidores a diciembre de 2021, mientras que las de Fenix suman 15.600 seguidores.  Ver más detalles de los canales de comunicación con trabajadores en Anexo Capítulo 4.	Permanente