

4

Clientes: Visión integral con un servicio de *excelencia*



Nuestros clientes

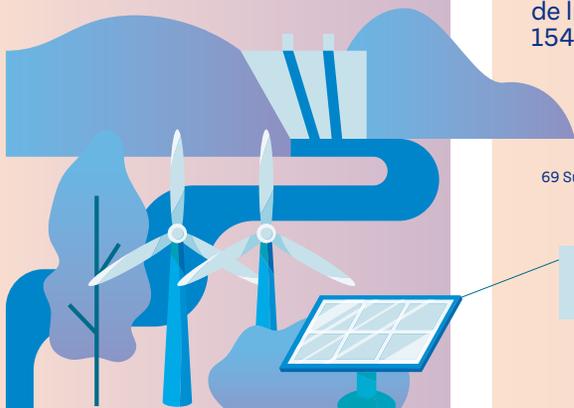
(GRI 2-6, SASB IF-EU-000.A, CMF 6.2 i)

Como Compañía creemos que es necesario asegurar una excelente experiencia del cliente durante todo el ciclo de vida del negocio.

Nuestros clientes se caracterizan por ser los usuarios que inyectan o retiran energía a los sistemas de transmisión. Son, en su mayoría, generadoras y distribuidoras eléctricas, clientes industriales y mineros. Transelec funciona como el eslabón entre la generación y la demanda de energía. No obstante, nuestra nueva Estrategia Corporativa pone al Cliente como uno de sus tres pilares, y, busca ampliar el enfoque tradicional que teníamos en torno a nuestros clientes. Tenemos como desafío incluir una mirada hacia el usuario final de la energía: los hogares, el equipamiento, los servicios y toda la infraestructura que asegura el buen vivir y el desarrollo de todos los chilenos. Por lo anterior, es nuestra responsabilidad entregar un suministro confiable e ininterrumpido de energía a todos nuestros clientes.

El año 2022 se reestructuró la Vicepresidencia de Desarrollo de Negocios incluyendo una nueva Subgerencia llamada Acceso Abierto y Clientes, la cual tiene como objetivo funcionar como una ventanilla única para gestionar de forma más eficiente la relación con nuestros clientes. Junto a lo anterior, este año 2022 contamos con una nueva Vicepresidenta de Desarrollo de Negocios, liderazgo que asume su rol con una mirada orientada a desarrollar nuevos negocios dentro de la Compañía, y aumentar la competitividad de Transelec tanto en el mercado como en los procesos de licitaciones.

Generación



Transmisión

10.135km en líneas de transmisión.

1.205 km

de líneas de
154 Kv.

6.755 km

de líneas de
220 Kv.

1.054 km

de líneas
de 500 Kv.

1.088 km

de líneas de
66+110 Kv.

69 Subestaciones

19.908 MVA
Capacidad de
transformación
subestaciones

Distribución

Transelec transmite energía a
7.514.074 clientes regulados.



Clientes regulados
224 MWh suministrados a
clientes regulados



Clientes no regulados
75 MWh suministrados a
clientes libres

Nuestros clientes finales son también nuestros vecinos



Abril 2022: Transec, junto a vecinos y municipio de Quilaco inauguran mejoras en camino clave para la conectividad de San Ramón Alto. La Compañía contestó a la necesidad planteada por la Junta de Vecinos comunal y convocó a la Municipalidad de Quilaco para firmar un acuerdo de cooperación para mejorar la ruta de acceso al sector. El proyecto permitió mejorar 2 kilómetros del camino San Ramón Alto, y se realizó en el marco de la construcción de la subestación seccionadora Los Notros, de Transec.

Mirando hacia el futuro, existen grandes desafíos para configurar la forma de abordar a nuestros clientes de aquí a los próximos años. Entre los principales desafíos destacan:

- Contar con una Política de Clientes dentro de la Compañía.
- Potenciar los negocios no regulados, generando oportunidades de negocios con clientes dedicados, en este sentido, apoyar a clientes mineros e industriales hacia la descarbonización.
- Asegurar el completo cumplimiento de todos los estándares de calidad de servicios

(*): Corresponde a número de medidores

N° de clientes finales (*)

(GRI 2-6)

2021

7.318.093

2022

7.514.074

Electricidad total suministrada según clientes 2022 (MWh)

(SASB IF-EU-000.B)

Clientes libres

75

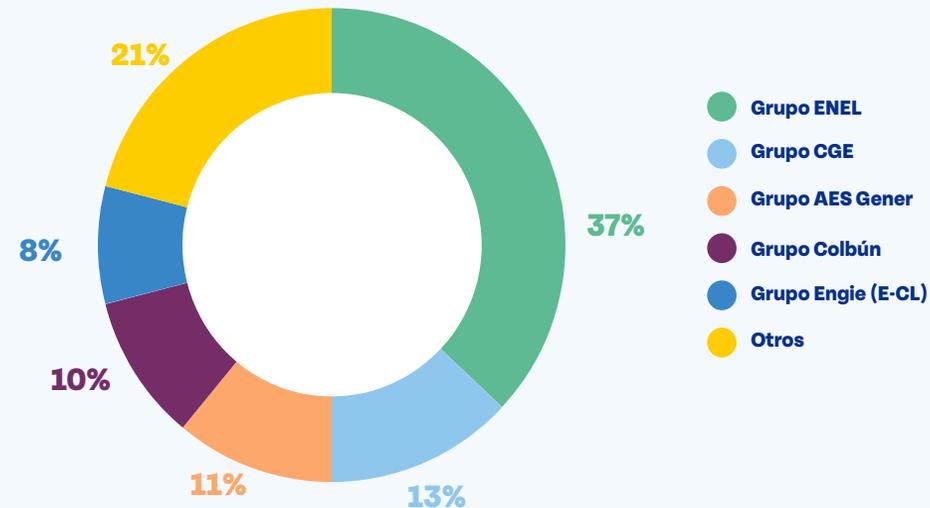
Clientes regulados

224

Total

299

Ingresos por Clientes 2022 (%)



Tarifas

(SASB IF-EU-240a.4)

Uno de los aspectos claves en el desempeño de nuestra Compañía como negocio regulado corresponde a las tarifas reguladas por ley y definidas cada 4 años para la mayor parte de nuestros ingresos. Las tarifas nos permiten obtener ingresos basados en nuestra capacidad instalada (take-or-pay) y nos garantizan 20 años de ingresos fijos desde la puesta en servicio de nuevas obras de expansión del sistema. El resto de las tarifas corresponden a contratos bilaterales. Cabe destacar que la información sobre la revisión de tarifas se encuentra disponible en la página oficial de la Comisión Nacional de Energía, donde el cliente final puede encontrar las resoluciones exentas publicadas sobre las tarifas semestrales.

Para más detalles sobre las tarifas en el contexto del Escenario Regulatorio ver [Capítulo 3](#) y [Capítulo 9 Anexos](#).

Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (miles de millones de pesos) (SASB IF-EU-240a.1)

	2018	2019	2020	2021	2022
Ingresos Totales	329	379	333	306	440
Clientes Generadoras	323	371	268	249	345
Clientes Distribuidoras	206	224	58	48	84
Clientes Mineras	5	5	5	5	6
Clientes Industriales	2	2	3	4	4

Calidad del servicio

(CMF 3.6 ix, T4-1)

Para la continua mejora de la relación con sus clientes, Transelec mide todos los esfuerzos realizados a través de una encuesta de satisfacción que da cuenta de la percepción y necesidades de nuestros clientes. Dicha encuesta ha permitido identificar la mirada de clientes críticos respecto del servicio eléctrico, y de esa manera poder hacer una gestión específica en cuanto al servicio entregado.

Satisfacción de los clientes de conexiones

	2018	2019	2020	2021	2022
Porcentaje de clientes que se declara "Satisfecho"	93%	*	73%	95%	95%

*Encuesta no fue aplicada debido al Estallido Social



Operaciones

(SASB IF-EU-240a.4)

Transec es la principal empresa que cumple con el rol de transmitir energía a lo largo de todo Chile. Nuestro compromiso directo con todos nuestros clientes se debe ver reflejado en nuestras operaciones y en la gestión de nuestros activos. Nuestro objetivo es entregar un servicio de calidad con altos estándares de seguridad.

Continuidad Operacional y Seguridad

Uno de los indicadores que utilizamos para hacer seguimiento al desempeño de las instalaciones es la Tasa de Desconexiones. Dicha tasa mide la cantidad de fallas por causas internas en las instalaciones de Transec en relación con la cantidad de activos, desagregado en eventos de líneas de transmisión y de subestaciones. Otro indicador estratégico que nos permite conocer el impacto en nuestros clientes es la Energía No Suministrada producto de las desconexiones.



Indicadores asociados a continuidad operacional

	2018	2019	2020	2021	2022
Tiempo medio de interrupción del servicio por cliente (SAIDI) (horas) (T6-1, SASB IF-EU-550a.2)	3,4	1,2	0,8	0,066	0,057
Nº eventos de alto impacto (más de 30 MWh. Equivalente al 15% de fallas que producen 80% del impacto total) (T6-2, SASB IF-EU-550 a.1)	6	3	4	3(*)	3
Tasa de Desconexiones de Líneas de Transmisión por causas propias (cantidad de desconexiones forzadas por causa interna cada mil km de circuito) (T6-3)	4,3	3,8	3,5	3,2	4,1(**)
Interrupciones del servicio (MWh) (T6-4)	1,367	503	905	386	299
Tasa de Desconexiones de Subestaciones (cantidad de desconexiones por cada mil circuit end)	83,5	67,8	73,1	89,8	83,5
Nº de eventos de robos a las instalaciones de Transec consumados	6	5	-	1,0	40
Toneladas de conductores sustraídos en robos a las instalaciones de Transec consumados (T6-5)	3,0	4,2	-	0,4	24,9
Nº de eventos de robos a las instalaciones de Transec frustrados	4	1	1,0	-	2
Porcentaje de cumplimiento del mantenimiento (T6-6)	-	-	-	118%	95,50%
Avance físico financiero (T6-7)	-	-	-	92	0,71(***)

(*)El Índice de frecuencia de la interrupción media del sistema (SAIFI) (SASB IF-EU-550a.2) y el Índice de duración de la interrupción media del cliente (CAIDI), que incluye los días en los que se produzcan (SASB IF-EU-550a.2) son indicadores que nuestra Compañía no mide.

(**)La tasa de desconexiones de líneas tuvo como resultado un valor igual a 4,1 fallas por 1.000 km de líneas. Respecto a años anteriores, este indicador presentó un aumento del 28% respecto al año 2021. La tasa de desconexiones de subestaciones tuvo como resultado un valor igual a 83,5 fallas por 1.000 paños equivalentes, el indicador disminuyó en un 7% respecto al año 2021. Gracias a las mejoras que hemos realizado en los últimos años, el 2022 logramos reducir un 22% respecto al año 2021, dato que ha ido disminuyendo los últimos 5 años. Uno de los indicadores que aumentó considerablemente durante el año 2022 respecto a los últimos 5 años fue el número de robos a las instalaciones de Transec, los cuales corresponden a 40 robos en 10 instalaciones, llegando a un total de 24.934 kg de conductores sustraídos (18,408 km).

(***)Este indicador fue medido utilizando otra metodología respecto al año anterior.

Gestión de activos

(T5-1, SASB IF-EU-240 a.4)

Durante el año 2022 continuamos desarrollando el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Activos iniciado formalmente el año 2021 y basado en la ISO 55001, avanzando en nuestro nivel de madurez. Una de las tareas más emblemáticas a nivel interno fue la conformación del Plan de Estrategia de Gestión de Activos (PEGA), durante este año esta estrategia llegó a su etapa de construcción final y ha mostrado avances favorables.

Las actividades del 2022 se enfocaron principalmente en la definición de modelos y técnicas para las fases estratégicas y tácticas, actividades de formación relacionadas con gestión de activos, actualización de procesos y estándares para una gestión integral del ciclo de vida de los activos. Ha sido un gran desafío como Compañía asegurar el trabajo conjunto de las Vicepresidencias de Operaciones, Nuevos Negocios e Ingeniería y Desarrollo de Proyectos para gestionar los activos en todo su ciclo de vida: desde que se inicia un proyecto, se construye, hasta que se opera y se mantiene.

Este año 2022 se realizaron, entre otras, las siguientes acciones para la gestión de activos:



Mejora continua de las medidas y planes de acción dispuestos.

A fin de otorgar confiabilidad sobre nuestros activos.



Exploración de nuevos métodos y tecnologías innovadoras de mantenimiento.

lo cual fortalece la estrategia de mantenimiento con foco en el cliente final (uso de drones, inteligencia artificial y analítica de imágenes para inspecciones, sensores de contaminación, lavado de aislaciones con helicóptero, entre otros).



Mejora en nuestros procesos.

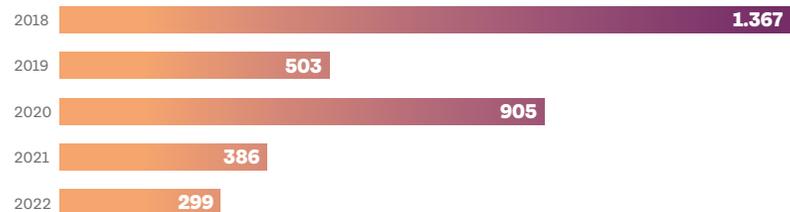
Con el propósito de disponer un oportuno programa de renovación de activos y de mantenimiento con inversiones priorizadas en OPEX (Operational Expenditures, o gastos operacionales) y Sustainable CAPEX (Sustainable Capital Expenditures, o plan de reemplazo de activos).



Definición del valor óptimo de reemplazo para nuestros activos en el mediano y largo plazo.

Con el objetivo de tener una compañía con activos saludables y promover la sostenibilidad del ciclo de vida del negocio, planificar los futuros Business Plan que se deben gestionar y anticipar la organización y estructura requerida para la ejecución del plan de reemplazo (personas, proveedores, stock).

Energía no suministrada (MWh)



Gestión de activos digital

La gestión de activos digital es fundamental para la mirada de la gestión integral del ciclo de vida mencionado. Para conocer y asegurar la salud de los activos se están incorporando distintas plataformas y soluciones digitales, que, a través de IoT (internet of things), algoritmos y modelos analíticos, buscan optimizar la gestión de nuestros activos.



Centinela: tecnología para el monitoreo inteligente de las líneas de transmisión de energía

Junto a LESS Industries co-creamos un dispositivo que se instala en las líneas eléctricas, se conecta a la nube y recoge y transmite datos sobre el estado de los cables conductores, tecnología que desde hoy ponemos a disposición de la industria. Actualmente hay más de 200 Centinelas dispuestos en las líneas de Transelec, especialmente en las zonas más aisladas, menos asistidas y con mayor riesgo de corte, los que se gestionarán desde el nuevo Centro de Monitoreo de Gestión de Seguridad que está montando la compañía

Para más detalles haz clic [aquí](#).

En septiembre de 2022, se detonaron artefactos explosivos en una estructura de la línea de alta tensión 220 kV Hualqui - Lagunillas, propiedad de Transelec, en la Región del Biobío. Este atentado significó el colapso de la torre, daños en otras dos y además la caída del cable conductor al río Biobío. No hubo corte de suministro eléctrico de las zonas residenciales ni industriales gracias a sistemas de respaldo, pero ese mismo día comenzó una ardua tarea de reconstrucción de la línea afectada. Por otro lado, la compañía se tuvo que organizar de nueva forma, trabajar en una zona compleja y tratar de resolverlo en el menor tiempo posible. Este evento cambió nuestro entorno e introdujo nuevos riesgos que debemos mitigar.

No obstante lo mencionado, ni los consumidores ni los trabajadores se vieron afectados y se logró mantener la calidad de servicio. Al 31 de diciembre de 2022 la línea se encuentra funcionando con una solución provisional mientras se termina con la solución definitiva.

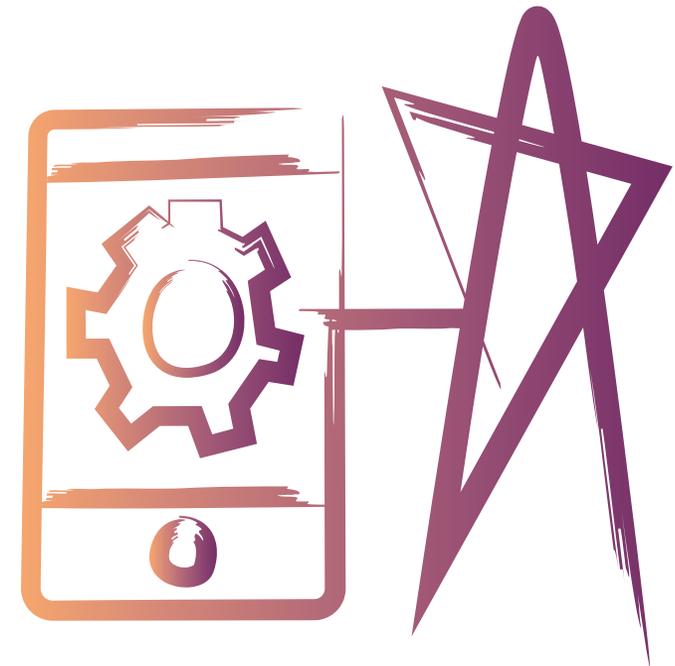
Ciberseguridad

Como Compañía vamos a la vanguardia de las otras empresas de la industria en la aplicación de normativas y estándares de ciberseguridad. Desde el año 2020 contamos con un sistema de monitoreo en línea que nos advierte respecto a cualquier amenaza al sistema. Hemos profundizado en las medidas de protección de nuestros ciberactivos críticos y la gestión de cambio en la organización. No se levantaron brechas en las revisiones del Coordinador Eléctrico Nacional.

Uno de los desafíos pendientes es que exista un reconocimiento tarifario a ciertos resguardos de ciberseguridad que hemos implementado. Es decir, que no sea solo un gasto, sino que sea parte del estándar que debiese aplicarse a la industria. Todas las redes y distintas empresas se conectan unas a otras, y si hay una empresa con un estándar más bajo es un punto de vulnerabilidad también para Transelec, por eso nos interesa elevar el estándar en ciberseguridad de la industria eléctrica en toda la red del país.

A nivel de gobernanza, Transelec cuenta con un Comité de Ciberseguridad de Transelec y Comité de Ciberseguridad de Operaciones (CISO) corporativo. Además, existe un Grupo de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad (CSIRT) y un proceso de gestión de riesgos de ciberseguridad. Las obligaciones de los colaboradores de Transelec en materia de ciberseguridad están formalizadas en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa. Además, contamos con una Política de Ciberseguridad disponible en la intranet.

Porque sabemos que la ciberseguridad debe instalarse en nuestra cultura, implementamos un plan anual de capacitación, publicamos en medios corporativos, tales como la intranet y correos masivos, realizamos pruebas de fake phishing y una charla de ciberseguridad en octubre de cada año.



Proveedores y Contratistas

(CMF 5.9)

Nuestros proveedores y contratistas son fundamentales en la entrega de un servicio de transmisión de excelencia. Ellos se desempeñan en la operación de líneas de alta tensión y subestaciones y en el desarrollo de nuevos proyectos. También proporcionan servicios esenciales en diversas tareas tales como alimentación, mantención y aseo.

Buscamos tener una relación permanente de comunicación y confianza con nuestros proveedores y contratistas. Junto a lo anterior, una de nuestras principales responsabilidades es asegurarnos de que, tanto proveedores como contratistas, actúen de acuerdo con las políticas y estándares de Transec.

Relación con nuestros proveedores y contratistas

Contamos con una Política de Abastecimiento que regula nuestra relación con proveedores y contratistas. Además contamos con un Portal de Abastecimiento que permite un fácil acceso a documentación, procesos de licitación, consultas y observaciones.

Desde el año 2021 utilizamos la plataforma ARIBA para automatizar procesos de compra y trazabilidad. En esta plataforma, cada proveedor cuenta con un registro único y es posible realizar un feedback permanente mediante:

- Una evaluación del proveedor al área de compra de la Compañía
- Una evaluación de la Compañía al proveedor
- Una evaluación del mandante interno al área de compra de la Compañía,

Programa de Gestión Sostenible de Proveedores (GESPRO): este programa es implementado desde el año 2018 y establece las directrices que garantizan que los procesos de compras de bienes y contratación de servicios sean transparentes, y sus oferentes sean de excelencia. Junto a lo anterior, este programa busca que nuestros proveedores se encuentren en igualdad de condiciones.

Si quieres conocer los principios del programa GESPRO haz clic [aquí](#).

Criterios de evaluación de los contratistas

Para el proceso de licitación de los contratos asociados a proyectos de Obras Nuevas, Obras Privadas y Compra de suministros, contamos con una Política Integral de Evaluación de Proveedores, la cual califica a cada proveedor -ya sea de servicios, construcción o suministros- en una escala de 1 a 5, según su desempeño en múltiples aspectos técnicos y administrativos, dentro de los cuales destacan criterios como índices de accidentabilidad laboral, siniestralidad e índices financieros de los postulantes.

Para conocer en detalle el listado de aspectos considerados para la evaluación de proveedores ir [aquí al Capítulo 9 Anexos](#).

Gestión de Riesgos en la Cadena de Suministro

Los riesgos asociados a nuestra cadena de suministros se encuentran integrados en el Sistema de Gestión de Riesgos y en las auditorías que controlan las medidas adoptadas para su prevención y mitigación. Nuestros contratistas están sujetos a procesos de revisión de información técnica, laboral, comercial financiera y de compliance que asegure la calidad del servicio y que sus prácticas se ajusten a los principios corporativos de nuestra Compañía. En los contratos realizados con nuestros contratistas incluimos una cláusula asociada a la prevención de delitos y a las buenas prácticas.

Cadena de suministro de Transec

Declaración de Necesidad



Definición Estrategia de Compra



Gestión proceso de Compra



Adjudicación y Satisfacción de Necesidad

Tipo de proveedor	Nº total
Número de trabajadores asociados a nuestras empresas contratistas (GRI 2-8)	3.508
Número de proveedores total	1.981
Número de proveedores PYME	779



Pago a proveedores

(CMF 7.1)

La política de pago establecida en Transelec considera un plazo de 30 días. Sin embargo, después del estallido social ocurrido a fines de 2019, y con el fin de ayudar a las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas), es que la compañía estableció un plazo de pago aproximado de siete días para todos nuestros proveedores, criterio que aún sigue vigente a la fecha.

Días promedio de pago a proveedores

27

2021

12

2022

Días promedio de pago a proveedores PYMES

12

2021

9

2022

Monto pagado a proveedores nacionales durante el año (millones de pesos)

322.169

2021

286.592

2022

Monto pagado a proveedores PYMES durante el año (millones de pesos)

205.985

2021

197.403

2022

Canal de denuncias para nuestros clientes, proveedores y contratistas

(GRI 418-1 / CMF 3.6 ix)

Los clientes, proveedores y contratistas, cuentan con un canal disponible para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos. Dicho canal funciona a través de una plataforma web, la cual garantiza el anonimato de sus denunciantes. Esta plataforma es dada a conocer a través de comunicaciones, ya sea mediante mailing y/o capacitaciones. Cabe destacar que, en los últimos 4 años no se han recibido reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente ni pérdida de datos del cliente. Tampoco denuncias relativas a proveedores y contratistas.

Desafíos a mediano plazo en relación a nuestras operaciones

- Actualización de nuestra actual estrategia de operaciones para hacerla convivir con la nueva estrategia de la Compañía y objetivos transversales definidos.
- Profundizar lo que significa que el cliente pase a ser un pilar dentro de la Estrategia Corporativa y llegar a medir el efecto sobre todo cliente que tenemos desde la operación de nuestro negocio

