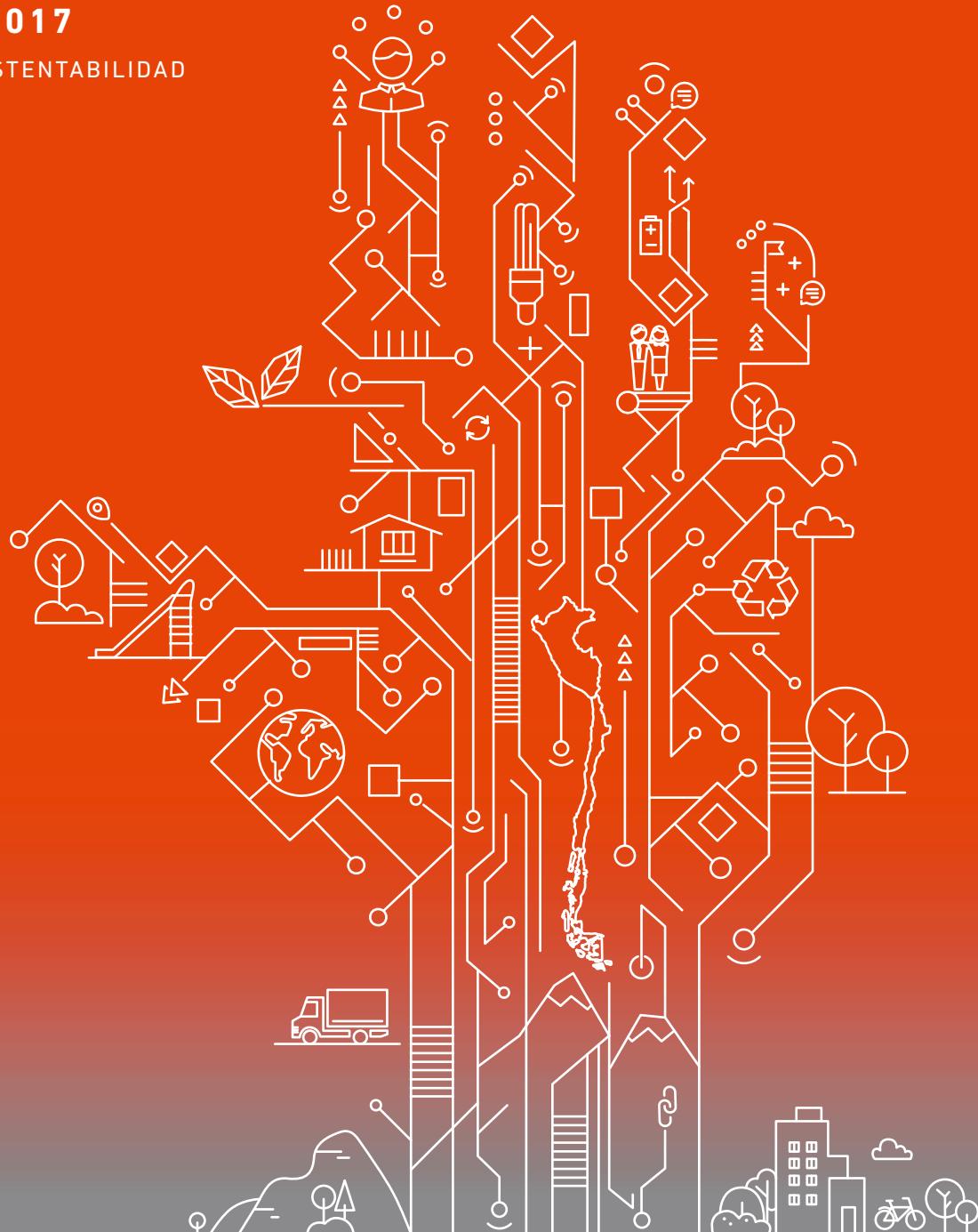


e) entel

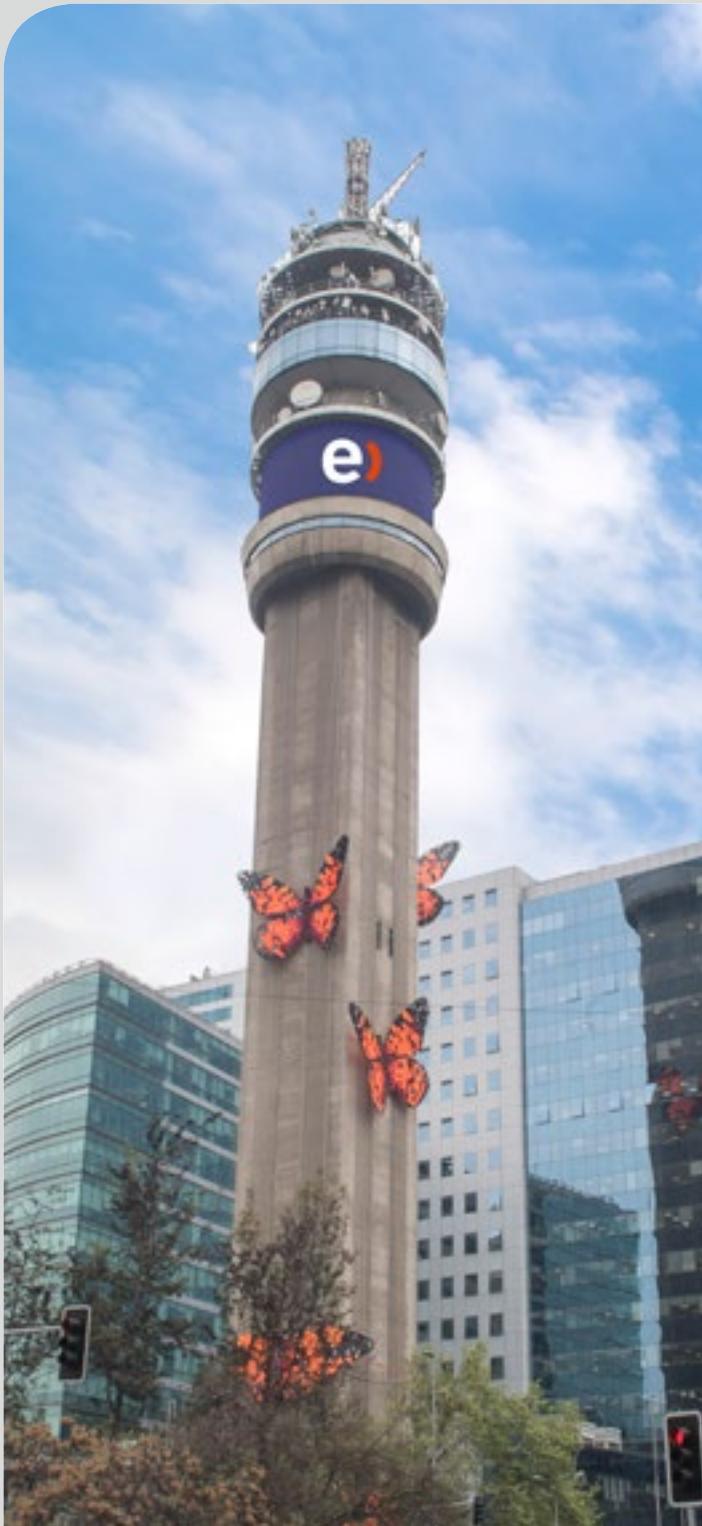
MEMORIA 2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



e)

Contenido



- 4 Carta del Gerente General**
- 8 Visión Sustentable del Negocio**

CAPÍTULO 01

23 Somos Entel

- 25 Estructura de Propiedad
- 25 Estrategia de Negocio
- 26 Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio
- 28 Cadena de Valor de Entel
- 30 De la Transformación Digital a la Transformación Ágil
- 34 Hitos 2017
- 36 Premios y Reconocimientos

CAPÍTULO 02

39 Desempeño Económico

- 40 Distribución de Valor
- 41 Inversión y Perspectivas Hacia el Futuro

CAPÍTULO**03****43 Gobierno Corporativo**

43 Estructura y Gestión del Directorio

44 Código de Ética

46 Política de Gestión de Riesgos

46 Gobierno de Gestión de Riesgos

48 Macro Riesgos y Riesgos Emergentes

50 Seguridad de la Información y Protección de Datos

CAPÍTULO**04****55 Entel Centrado en el Cliente**

56 Infraestructura y Servicios Adaptadas a Cada Persona

58 Canales Digitales

59 Entel Call Center

61 Mercado Personas

64 Mercado Empresas

66 Mercado Corporaciones

68 Mercado Mayorista

CAPÍTULO**05****71 Colaboradores**

75 Comprometidos con el Respeto a La Diversidad y La Equidad

77 Balance de Género

77 Rotación de Personas

78 Capacitación y Desarrollo de las Personas

80 Evaluación de Competencias y Desempeño

81 Clima Laboral

83 Salud y Seguridad Ocupacional

85 Beneficios

CAPÍTULO**06****87 Proveedores y Contratistas**

88 ¿Quiénes son los Proveedores y Contratistas de Entel?

89 Evaluación de Proveedores

92 Capacitación de Proveedores

CAPÍTULO**07****95 Inversión Social y Ciudadanía Corporativa**

97 Ciudadanía Corporativa

98 Inversión Social para la Innovación y la Inclusión

104 Fomentando el Desarrollo Social Para Mejorar La Calidad De Vida

106 Deporte y Cultura

CAPÍTULO**08****109 Medioambiente**

110 Instalación de Antenas

111 Cambio Climático y Huella de Carbono

112 Eficiencia Energética

115 Iniciativas para la Gestión de Residuos y el Impacto Ambiental en Toda la Cadena de Valor

Carta del Gerente General

G4-1

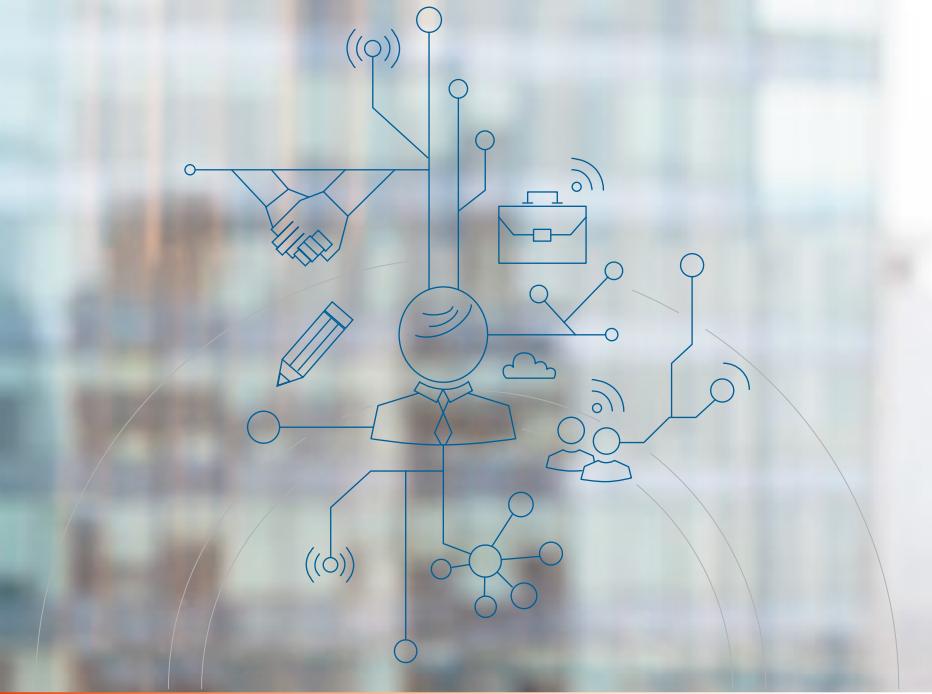
Aquí presentamos el octavo Reporte de Sustentabilidad de Entel, el tercero de carácter anual, que da cuenta del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental para nuestros grupos de interés.

Estimados:

Desde sus inicios como compañía, Entel se ha caracterizado por su compromiso permanente con el bienestar de las personas, la contribución al desarrollo de las comunidades, la búsqueda de soluciones y tecnologías de vanguardia para el desarrollo del negocio, y su capacidad de adaptación en un entorno en constante transformación. En más de cinco décadas de historia, los cambios han sacudido a la industria de las telecomunicaciones, cada vez más presente e imprescindible en la vida de las personas. Pero, aunque el negocio ha ido cambiando, el compromiso por aportar siempre de manera responsable a la transformación social se ha mantenido cada año.

Aquí presentamos el octavo Reporte de Sustentabilidad de Entel, el tercero de carácter anual, que da cuenta del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental para nuestros grupos de interés. Este es uno de los resultados del diálogo permanente y constante con los diferentes actores que intervienen en nuestro negocio, pero también del compromiso de cada integrante de la compañía, incluyendo a los proveedores y contratistas, quienes han asumido la sustentabilidad como un ámbito fundamental de su desempeño y desarrollo, especialmente de cara a los desafíos que tenemos hacia el futuro.

Con esta misma tónica de constante cambio, pero con un compromiso permanente con nuestra misión, el 2017 fue un año de profundas transformaciones en nuestra empresa. Hoy, dada la implementación de una organización inspirada en la metodología "ágil", somos un equipo más



fuerte y nuestros colaboradores cuentan con más capacidad para mejorar y responder mejor frente a las demandas de los usuarios. Pero también hemos construido en conjunto un entorno para su desarrollo personal y profesional, atendiendo al reconocimiento de la diversidad que nos caracteriza como grupo humano, y abriendo espacios de intercambio y colaboración. La creación del Gobierno de Diversidad e Inclusión de Entel, es también una forma en que la compañía ha asumido un compromiso con el bienestar y el respeto de los derechos fundamentales de las personas, compromiso que ha tomado hace años frente a iniciativas como el Pacto Global, de la que forma parte activa y permanente en Chile y, desde 2017, también en Perú.

La misión de la compañía se ha mantenido en el tiempo, actuando siempre como la orientación principal del trabajo de todos quienes somos o

hemos sido parte de Entel. Queremos hacer que todos vivan mejor conectados, contribuyendo responsablemente a la transformación de la sociedad. Un importante hito en este sentido culminó en 2017: la iniciativa Conectando Chile nos permitió llegar con servicios de voz y datos a 730 localidades, desde pequeños pueblos en el norte de Chile, hasta lugares remotos en el extremo sur más austral. Son más de 130.000 personas que se verán beneficiadas con este proyecto, fruto de una colaboración y trabajo de muchos años con diversos actores –desde las autoridades, hasta nuestros proveedores y contratistas- y los resultados nos llenan de orgullo y motivación para continuar avanzando.

Nuestros programas de Voluntariado Corporativo en Chile y en Perú sumaron casi 2.000 voluntarios en diversas iniciativas de contribución social y ambiental: desde el despliegue de unidades

de apoyo durante los incendios que afectaron a varias regiones en Chile durante un verano demasiado cálido, el trabajo en diversas instituciones educacionales en ambos países, la limpieza de playas de desechos y residuos, hasta la presentación de ideas innovadoras para solucionar diversos problemas en el "Desafío Sustentabilidad".

Entendemos que la tecnología y el acceso a más herramientas de comunicación e intercambio pueden potenciar ampliamente el desarrollo personal y humano. Los programas de capacitación para dirigentes sociales, que en 2017 capacitaron a 1.000 personas en diferentes regiones, se suman proyectos como "Mujeres ON", que potencia los emprendimientos de mujeres emprendedoras, o el programa "Yo Leo", que este año se focalizó en la preservación y difusión del idioma Aymara en el norte de Chile a través del fomento a la lectura en formatos y dispositivos digitales.

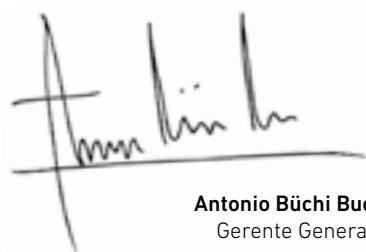
Todo este esfuerzo no ha pasado inadvertido, y nos enorgullece haber recibido diversos reconocimientos: este año fuimos la empresa de telecomunicaciones más responsable de Chile, alcanzando el 11º lugar del ranking de responsabilidad social de la Fundación ProHumana y el 6º lugar en los premios Merco de responsabilidad social y Gobierno Corporativo. Son importantes noticias para nuestros inversionistas, especialmente porque integramos por segundo año el portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index (DJSI) Chile e integramos por primer año el DJSI Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA). Desde 2017, la compañía también es miembro del FTSE4Good de la Bolsa de Londres para los índices de mercado Latinoamericano y Emergentes.

Queremos seguir creciendo, alcanzando a más personas, y eso nos obliga a ser responsables de nuestro entorno, ocuparnos activamente de los impactos que nuestras operaciones pueden

tener en el medioambiente. El cuidado ambiental, así como las iniciativas sociales, es una parte integral de nuestra Agenda Sustentable, con iniciativas que hoy ya son transversales a toda la compañía. Así, hemos medido la Huella de Carbono de Entel en Chile y en Perú.

A la implementación de programas de eficiencia energética en toda la empresa, también se suma la gestión responsable de residuos, particularmente los electrónicos, una prioridad de la Ley de Reciclaje o Ley REP en Chile, donde trabajamos activamente junto a la autoridad, otras empresas y diversos actores, para impulsar un ecosistema de preocupación integral por los desechos. En 2017, ya contamos con más de 850 contenedores de reciclaje en Chile y 60 en el Perú. El gran crecimiento se debe al programa "Reciclaje electrónico para Chile", que permitió a través de una alianza con la Fundación Recyclápolis disponer más de 650 buzones en instituciones públicas y colegios. Todo esto nos ha permitido reciclar más de 22 Toneladas de residuos electrónicos en ambos países.

Les invitamos a revisar este reporte y seguir construyendo junto a Entel y todo nuestro equipo un futuro conectado entre nosotros y con los grandes desafíos que como sociedad enfrentamos, logrando que sea mejor para todos.



Antonio Büchi Buc
Gerente General



Visión Sustentable del Negocio

Apoyar al bienestar de las personas desde un sector tan dinámico como las telecomunicaciones, requiere de una compañía comprometida con la sociedad transversalmente, atenta a los cambios y transformaciones que ocurren en los diversos ámbitos, y dispuesta a asumir en forma ágil y oportuna cada desafío. Este compromiso, implica atender las dimensiones económica, social y ambiental en forma integrada, con un foco constante en la innovación, conforme a identificar las oportunidades que trae consigo la gestión sustentable del negocio, a través de un involucramiento constante con los distintos grupos que se ven impactados por el negocio y procurando que la conectividad llegue a todas las personas para que vivan mejor.

Política de Sustentabilidad de Entel

Los ejes que orientan la gestión de sustentabilidad, y algunos de los programas e iniciativas que se han implementado a partir de los mismos, son:

- > Integrar la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones.
 - Reciclaje de equipos electrónicos en desuso.
- > Contribuir al bienestar de la sociedad a través de la masificación de la conectividad y sus servicios.
 - Iniciativa Conectando Chile.
- > Gestionar políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las diversas comunidades con las que Entel se vincula.
 - Programa Uniendo Personas.
- > Ejecutar iniciativas que creen valor compartido entre grupos de interés y la compañía.
 - Programa de Voluntariado Corporativo
- > Promover la innovación y el emprendimiento social.
 - Programa "Mujeres ON"

“Atender, comprender y compatibilizar nuestro quehacer con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de manera de contribuir al desarrollo tecnológico, social y medioambiental de Chile y Perú”



Agenda Sustentable: iniciativas para una gestión transversal y estratégica

Desde sus inicios como compañía, Entel ha buscado contribuir a una sociedad más integral e inclusiva con acciones que lleven a la práctica sus directrices y lineamientos estratégicos. Hace más de una década que la empresa comenzó a desarrollar diversas iniciativas de responsabilidad social, siempre orientadas a temas donde el negocio puede generar impactos relevantes, como a disminuir la brecha digital y a fortalecer la conectividad. De los primeros acercamientos con la comunidad, los programas de voluntariado, y los proyectos en alianza con diferentes fundaciones o medios de comunicación, se fue forjando con el tiempo una visión de sustentabilidad más estructurada y compleja.

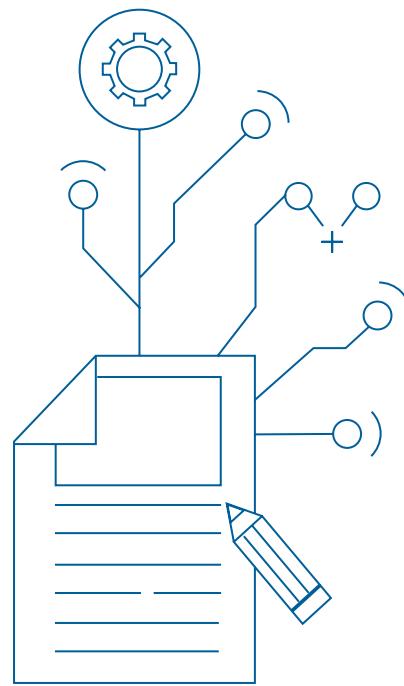
En 2011, la gestión de la sustentabilidad se orientó como un área con iniciativas cuyo objetivo era la creación de valor compartido, con metas e indicadores propios y proyectos que hasta hoy se ejecutan al interior de la compañía. Ya en 2015, nació formalmente el área de Sustentabilidad y Comunidades, logrando proyectos de colaboración público-privada de gran envergadura, como Conectado Chile. Durante 2017, en la búsqueda de sistematizar y materializar acciones de esta índole en toda la empresa, y darles valor y carácter estratégico a las iniciativas de diferentes áreas del negocio, con la Política de Sustentabilidad indicando siempre las directrices y lineamientos, nació la Agenda Sustentable.



El desarrollo de una Agenda Sustentable ha permitido a Entel construir una visión amplia y robusta, que vincula a las necesidades de la empresa, con las expectativas de la sociedad y los lineamientos de carácter global en estas materias.

El establecimiento de la Agenda Sustentable ha contribuido a fortalecer iniciativas y programas que antes se radicaban sólo en áreas específicas y hoy se han potenciado, convirtiéndose en focos estratégicos para el trabajo de la compañía a nivel transversal.

- > **Foco en Cambio Climático:** Diferentes acciones orientadas a hacer un uso eficiente de la energía a nivel operacional, se formalizaron en un plan para combatir el cambio climático. Este contempla desde la medición inicial de la Huella de Carbono de Entel, hasta el establecimiento de protocolos de reducción del consumo energético de las antenas, las redes, y los data center. También incluye otros aspectos de la cadena de valor, como las campañas publicitarias o el reciclaje de equipos electrónicos. Durante 2017, más de 12 gerencias participaron activamente en 21 iniciativas de eficiencia energética y 7 iniciativas ecológicas (Reducción, Reutilización y Reciclaje).
- > **Foco en Desarrollo Social y Humano:** Dado que los colaboradores y la comunidad son claves para el desempeño de Entel, la compañía se plantea el desafío de potenciar individual y colectivamente a las personas. Durante 2017, se implementaron iniciativas en materia de diversidad e inclusión, integración digital, y desarrollo de proveedores, entre otras.



Esta agenda reúne bajo un gran paraguas todas las iniciativas de carácter económico, social y ambiental de la empresa que apuntan a cimentar una visión sustentable de Entel de cara al futuro. Así, se trata del establecimiento de los lineamientos corporativos para gestionar y relevar las iniciativas que, incluso a nivel operacional, tengan importancia en materia de sustentabilidad, conforme a generar un sistema integrado de indicadores de desempeño, metas e iniciativas de comunicación, que contribuya efectivamente a mejorar la reputación corporativa y aportar en la valorización de los activos no financieros de Entel.

Diálogo para la confianza



En línea con la agenda global para la sustentabilidad de Naciones Unidas

En 2018 se cumplirán 10 años desde que Entel adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas y a sus 10 principios agrupados en las categorías de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Pionera en la adopción de un enfoque de respeto transversal a los derechos fundamentales de todas las personas, la compañía cumple en la actualidad un rol activo de liderazgo y participación en esta iniciativa y forma parte del Directorio del Comité Ejecutivo de Chile a través de la participación del Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés a través de diversos canales realizando un trabajo constante con los mismos a través de diversos proyectos e iniciativas. Por otra parte, son también las áreas de la compañía que velan por el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad de Entel y se encargan, a su vez, de alinear y trabajar junto al resto de las áreas y gerencias que inciden en la aplicación de la Política, manteniendo informado al Directorio y aplicando sus lineamientos para el mejoramiento constante de su trabajo. Anualmente se informa al máximo órgano de gobierno de la empresa los avances de la misma en materia de sustentabilidad y relacionamiento con los grupos de interés.

En 2017, Entel Perú también adhirió a Pacto Global ampliando el compromiso a nivel corporativo e internacional con la agenda global para el desarrollo sostenible desde el sector privado.

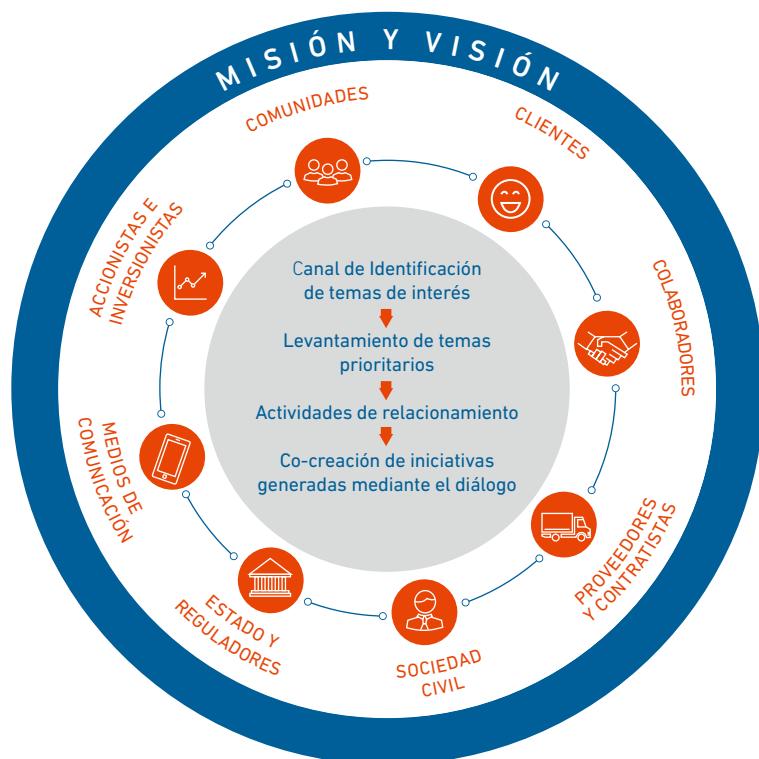
G4-37

Relacionamiento con los Grupos de Interés

La comunicación, estar permanentemente conectados, forma parte de la misión y el negocio mismo de la compañía. Y así como las personas viven mejor en conexión con los demás, la empresa se fortalece y se beneficia de estar conectada con sus grupos de interés, trabajar con ellos y mantener una comunicación constante. Este trabajo permite conocer las diferentes inquietudes y preocupaciones que diversos actores del entorno tienen respecto a la gestión de Entel en materia económica, social y ambiental, y, a la vez, dar a conocer en forma permanente y a través de diferentes canales, el trabajo y los avances que realiza la empresa en materia de sustentabilidad.

Tras la identificación de sus grupos de interés, Entel ha establecido un modelo de relacionamiento que procura mantener canales para identificar temas de interés, ver la prioridad de cada uno, establecer y mantener actividades de relacionamiento, y crear en conjunto iniciativas producto de este diálogo. Así, se ha establecido un mecanismo formal de relación con cada actor, que determina el objetivo y la frecuencia del vínculo, además de una metodología que permite conocer sus inquietudes, preocupaciones y hacer un seguimiento adecuado de las iniciativas surgidas de este relacionamiento y sus actividades conjuntas.

Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés



Aplicación del Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés

G4-37

COMUNIDADES

Canal de Identificación de Temas de Interés

- Relación en terreno y a través de la autoridad.
- Monitoreo de oportunidades de relacionamiento con comunidades.

Levantamiento de Temas Prioritarios

- Radiación electromagnética provocada por el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones
- Reciclaje de artículos electrónicos
- Reciclaje de residuos electrónicos operacionales
- Derechos de los consumidores
- Inclusión digital

CLIENTES

- Encuesta de satisfacción de clientes
- Canales de denuncia
- Estudios de mercado

- Calidad de servicio
- Post-venta
- Precios
- Transparencia
- Soporte técnico
- Cobertura
- Responsabilidad con el entorno

COLABORADORES

- Encuesta "Great Place to Work"
- Relaciones con Sindicatos

- Conciliación vida/trabajo
- Desarrollo profesional
- Salud y seguridad ocupacional
- Beneficios
- Clima organizacional
- Diversidad e inclusión

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- Evaluación de Proveedores

- Información clara para ser acreditados

ACCIONISTAS E INVERSIÓNISTAS

- Conferencias del sector financiero, tanto locales como internacionales

- Avance en los planes de expansión en Perú
- Ámbitos competitivos en Chile y nuevos desarrollos regulatorios, riesgos del negocio y Gobierno Corporativo

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Gestión y análisis de la industria
- Reuniones de relacionamiento con periodistas
- Solicitudes de preguntas para notas de prensa

- Tener material informativo de alto valor periodístico para su gestión

ESTADO (AUTORIDADES)

- Apertura de canales de comunicación con las autoridades públicas que buscan aportar a la gestión del negocio
- Respuesta a requerimientos de información sobre distintos proyectos e iniciativas

- Importancia del crecimiento de las telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del país
- Despliegue de infraestructura en las comunas y territorios

ESTADO (REGULADORES)

- Reuniones de trabajo con la autoridad sobre las preocupaciones y focos del Gobierno respecto de la administración

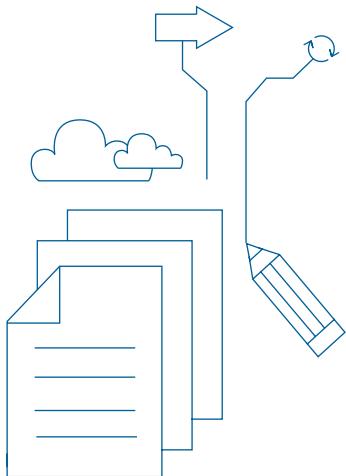
- Mayor información y transparencia a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el despliegue de infraestructura.

SOCIEDAD CIVIL

- Diálogos y acercamiento constante

- Responde a las preocupaciones de las personas que representan, tales como: acceso a la información, transparencia y calidad en servicios y atención al cliente

Actividades de Relacionamiento	Co-creación de iniciativas generadas mediante el diálogo	G4-37
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones en terreno • Mesas de diálogo • Difusión de contenido cultural del Centro Cultural La Moneda en colegios rurales a través de la tecnología de realidad virtual 	<ul style="list-style-type: none"> • Festival Hecho en Casa Entel • Programa Uniendo Personas • Mujeres ON • Trabajo con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) para atención en tienda y servicios • Inauguraciones de localidades del proyecto Conectando Chile • Voluntariado Corporativo • Taller de Dirigentes Sociales • Programa Yo Leo Aymara • Reciclaje de celulares y accesorios 	
<ul style="list-style-type: none"> • Eventos de fidelización • Lanzamientos • Análisis del viaje del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Transformación Digital de Entel (TDE) • Lanzamiento de planes ilimitados • Cobertura red 4G+ • Finalización del proyecto Conectando Chile 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones internas • Evaluación del desempeño • Reuniones periódicas de los jefes de área con el Gerente General • Negociaciones colectivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Diversidad e Inclusión • Contratos colectivos • Voluntariado Corporativo • Programas de bienestar y conciliación trabajo-familia 	
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de la información para realizar mejoras en los procesos • Permanente relación para que entienda mejor su rol en el negocio y las necesidades de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación en temas de Salud y Seguridad Ocupacional • Capacitación en relacionamiento comunitario y acompañamiento en la resolución de conflictos en el territorio 	
<ul style="list-style-type: none"> • Investor Day, que permite acceso directo al Management • Reuniones individuales con inversionistas • Reuniones trimestrales con inversionistas locales para revisar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguimiento con inversionistas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y coordinación del Premio de Periodismo Sustentable (PESU) • Realización de encuentro anual de periodistas • Reuniones personalizadas con periodistas y editores 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en temas de telecomunicaciones a periodistas nuevos en el sector • Iniciativa Conéctate con la Sustentabilidad donde se muestran actividades en materia sustentable 	
<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a las autoridades a participar de todas las inauguraciones del proyecto Conectando Chile 	<ul style="list-style-type: none"> • Inaugurar con la autoridad regulatoria todos los lanzamientos comerciales de 4G+ y Conectando Chile • Talleres junto a autoridades regionales para capacitar dirigentes sociales con herramientas tecnológicas y uso de telecomunicaciones ante emergencias. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de trabajo formales que permitieron levantar una agenda sobre temas que interesaban a la autoridad y a Entel 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo para el seguimiento del proyecto 700 MHz • Discusión con ATELMO de los proyectos de ley con actual tramitación en el Congreso 	
<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo ORCUS para desarrollar actividades a lo largo de Chile con una mirada de responsabilidad del consumidor • Convenio ASOCH, servicio y atención más personalizada a personas sordas • Mesas de trabajo con organizaciones sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la gestión de reclamos en tiendas y otros canales • Política de Diversidad e Inclusión de Entel elaborada participativamente con organismos de la sociedad civil • Fomentar a nivel nacional acciones de responsabilidad en reciclaje de desechos electrónicos • Capacitar a proveedores de infraestructura en el relacionamiento con los dirigentes sociales • Capacitar a la comunidad en todo el país sobre los derechos de los consumidores, junto con ODECU • Talleres para dirigentes sociales, entregándoles herramientas tecnológicas para el ejercicio de su rol 	



Asociaciones y Membresías

El establecimiento de alianzas y el trabajo en conjunto con distintos actores y organismos de la sociedad civil es parte del compromiso de Entel para contribuir con un desarrollo sustentable e inclusivo. Así, la compañía es miembro de diversas organizaciones a nivel sectorial, nacional e internacional, y trabaja junto a diferentes fundaciones y ONGs. Esta participación le permite aportar con conocimientos y recursos y, a su vez, incorporar el conocimiento de otros a su gestión, todo con el fin de transformar la sociedad mediante el diálogo y la acción conjunta

Organizaciones Sectoriales 2017

- > 5G Américas
- > Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
- > Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)
- > Asociación GMS Global
- > Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
- > Centro de Estudio Públicos (CEP)
- > Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN)
- > Libertad y Desarrollo
- > Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) y SOFOFA INNOVA
- > Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)

Trabajo con Fundaciones 2017

- > Fundación País Digital
- > Fundación RAD
- > Fundación OPTE
- > Fundación Enseña Chile
- > Fundación Junto al Barrio
- > Fundación Paz Ciudadana
- > Fundación ProHumana
- > Fundación Recyclapolis
- > Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF)
- > Fundación Teletón
- > Fundación Proyecto Propio
- > Corporación para ciegos
- > Corporación Municipal de Isla de Pascua

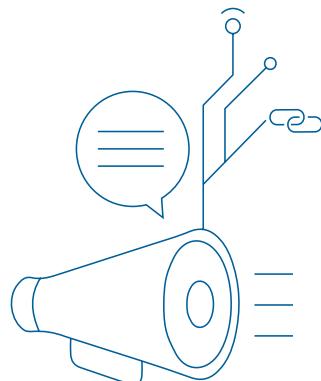
Alcance de este Reporte

Por octava vez, Entel pone a disposición de sus públicos de interés este Reporte de Sustentabilidad, su tercer informe de carácter anual. Éste da cuenta del desempeño económico, social y ambiental de la compañía entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre del mismo año, y se guía por los criterios y requerimientos de la Global Reporting Initiative (GRI) o la Iniciativa Global de Reportes. Así, utiliza para efectos de comparación, información sobre el desempeño en años períodos anteriores.

El contenido del reporte se centra especialmente en la gestión de Entel Chile. No obstante, para ciertos capítulos e indicadores se entrega información relevante respecto a los principales negocios de la empresa, incorporando Entel Peru y Call Center. El capítulo sobre el desempeño económico de la compañía presenta las cifras consolidadas de todas las operaciones a nivel corporativo. Para mayor información consultar Memoria 2017 Información Corporativa y Financiera.

Este reporte no ha sido verificado externamente y se orienta y ajusta con los criterios y requerimientos de GRI en su versión G4 según la opción de conformidad esencial, respondiendo a 48 indicadores de los contenidos básicos generales, y 42 indicadores de desempeño vinculados con los aspectos definidos como materiales o relevantes para la compañía.

Este documento fue elaborado por la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, con la colaboración de las diferentes gerencias y áreas que participan de la gestión continua y de la Sustentabilidad de la compañía. Además, contó con la asesoría externa de una consultora global especialista en sustentabilidad, Corporate Citizenship.



Contacto Corporativo

Si te interesa la información que contiene este reporte, tienes alguna inquietud o comentario sobre su contenido, o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes contactar a:

Manuel Araya Arroyo
Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
maaraya@entel.cl

Manuel Peña Caballero
Consultor de Sustentabilidad y Comunidades
mcpena@entel.cl

Christopher Bittig Gutiérrez
Asesor de Sustentabilidad y Comunidades
cbittig@entel.cl

Los temas más relevantes para la gestión sustentable de Entel

G4-2
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21
G4-22
G4-23
G4-27

Los temas materiales son aquellos aspectos que reflejan el impacto que genera la compañía en materias económicas, sociales y ambientales, y, por ende, son de importancia para los grupos de interés. Para definir cuáles temas gestionará cada organización, es preciso tomar en cuenta la opinión, inquietudes y legítimos intereses de los públicos de interés, es decir, de las personas, grupos o entidades que influyen o se ven impactados por el actuar de cada entidad.

Entel identificó los temas materiales o relevantes para la compañía a través de un ejercicio de consulta a nivel interno y externo a sus grupos

de interés y, tras ello, priorizó y validó los mismos por parte de las áreas a cargo de la implementación de la Política de Sustentabilidad. En 2017, se consideraron y revisaron los resultados de este ejercicio anterior y los temas que entonces se establecieron para presentar y estructurar la información respecto del desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental, particularmente las iniciativas que se han desarrollado en estas materias. En 2018, se prevé realizar un ejercicio de actualización de la materialidad de la empresa.

La siguiente tabla muestra los temas prioritarios para Entel, indicando si su impacto es dentro y/o fuera de la organización. La matriz de materialidad, por su parte, prioriza cada ítem en relación a su nivel de importancia según la visión de la empresa, y su nivel de influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

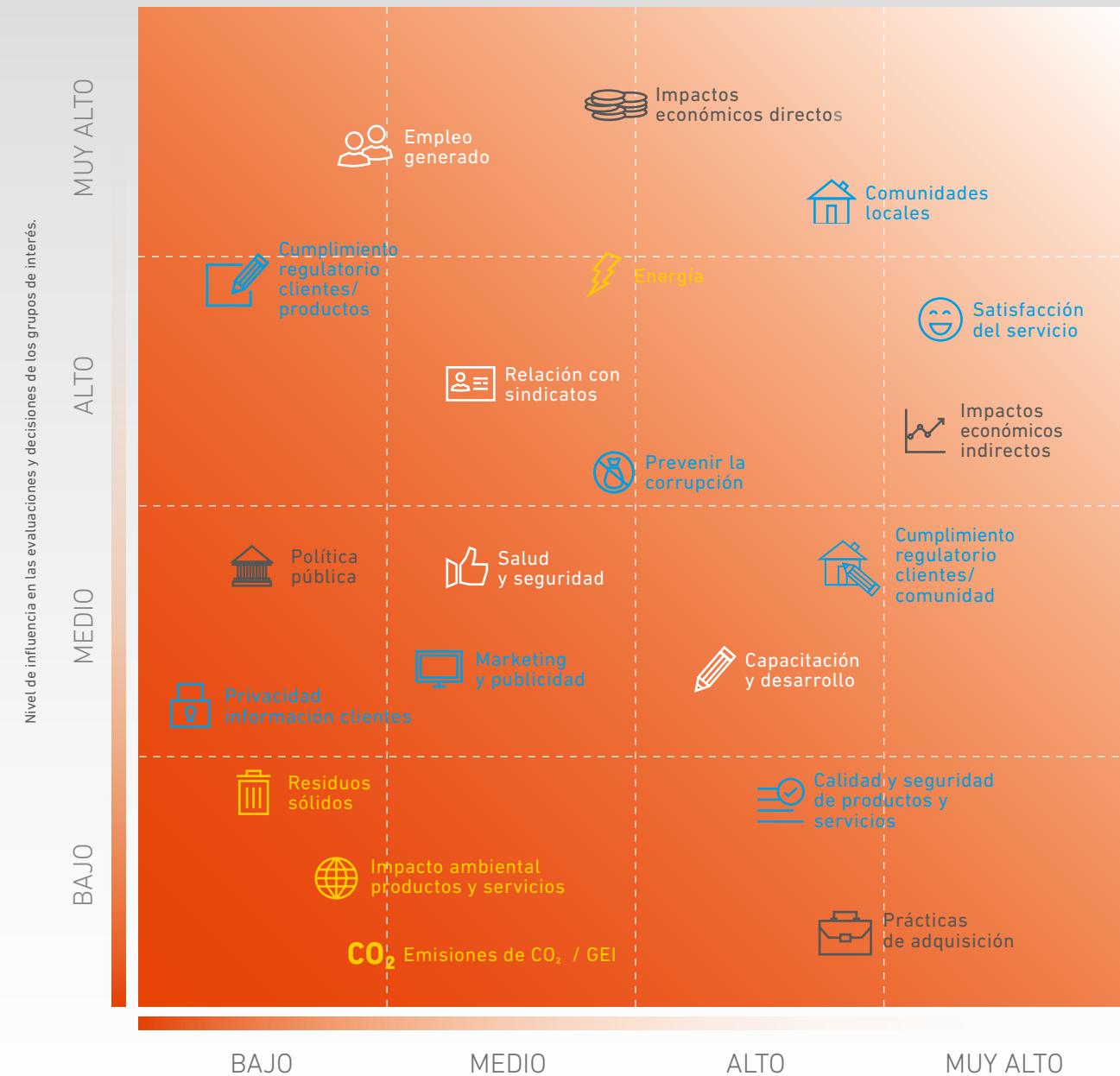
TEMAS MATERIALES	IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	ICONO EN MATRIZ DE ASPECTOS MATERIALES
CATEGORÍA ECONOMÍA			
1. Desempeño económico (Valor económico generado y distribuido)	✓	✓	 Impactos económicos directos
2. Consecuencias económicas indirectas (Impacto de inversión en infraestructuras y otros tipos de servicios)		✓	 Impactos económicos indirectos
3. Prácticas de adquisición (Impacto de inversión en infraestructuras y otros tipos de servicios)		✓	 Prácticas de adquisición
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
4. Etiquetado de los productos y servicios (Satisfacción clientes)		✓	 Satisfacción del servicio
5. Productos y servicios (Políticas, sistemas, procedimientos para asegurar calidad y seguridad de productos y servicios)		✓	 Calidad y seguridad de productos y servicios
6. Privacidad de los clientes (Cuidado datos clientes)		✓	 Privacidad información clientes
7. Comunicaciones de mercadotecnia (Publicidad, información que se entrega a clientes sobre productos y servicios)		✓	 Marketing y publicidad
8. Cumplimiento regulatorio (Multas por infracciones a normativa en relación a clientes)	✓	✓	 Cumplimiento regulatorio clientes / productos
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD			
9. Comunidades locales (Reducción brecha digital y otros impactos en la comunidad)		✓	 Comunidades locales
10. Corrupción	✓	✓	 Prevenir la corrupción
11. Cumplimiento regulatorio (Infracciones a normativa en relación a prevención corrupción, relación con comunidades)	✓	✓	 Cumplimiento regulatorio clientes / comunidades
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
12. Capacitación y educación (h/h capacitación, evaluaciones de desempeño, programas de liderazgo)	✓		 Capacitación y desarrollo
13. Empleo (Dotación rotación y beneficios)	✓		 Empleo generado
14. Salud y seguridad en el trabajo (Índices de accidentabilidad y siniestralidad, comités paritarios)	✓		 Salud y seguridad
15. Relación entre los trabajadores y la dirección (Libertad de asociación y negociación colectiva)	✓		 Relación con sindicatos
CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE			
16. Energía		✓	 Energía
17. Impacto ambiental de productos y servicios (Mitigación del impacto ambiental de productos y servicios)		✓	 CO ₂ Emisiones CO ₂ / GEI

Aspectos Materiales

La priorización de los temas más relevantes para Entel, se pueden apreciar en la siguiente matriz de materialidad.

G4-2
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21
G4-22
G4-23
G4-27

G4-19



Sociales

Económicos

Laborales

Ambientales

Principales cifras

○) Colaboradores de Entel y sus filiales



8.725

○) Contratistas



12.419

○) Mujeres en la dotación



40%

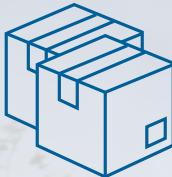
○) Capacitaciones



287.793

HORAS/HOMBRE

○) Proveedores



62%

PYME

○) Finaliza Programa Conectando Chile



CON MÁS DE 130 MIL NUEVOS CHILENOS CONECTADOS

Huella de Carbono



Integrante

de Dow Jones Sustainability Index Chile
y Dow Jones Sustainability Index Mercados
Integrados Latinoamericanos (MILA)

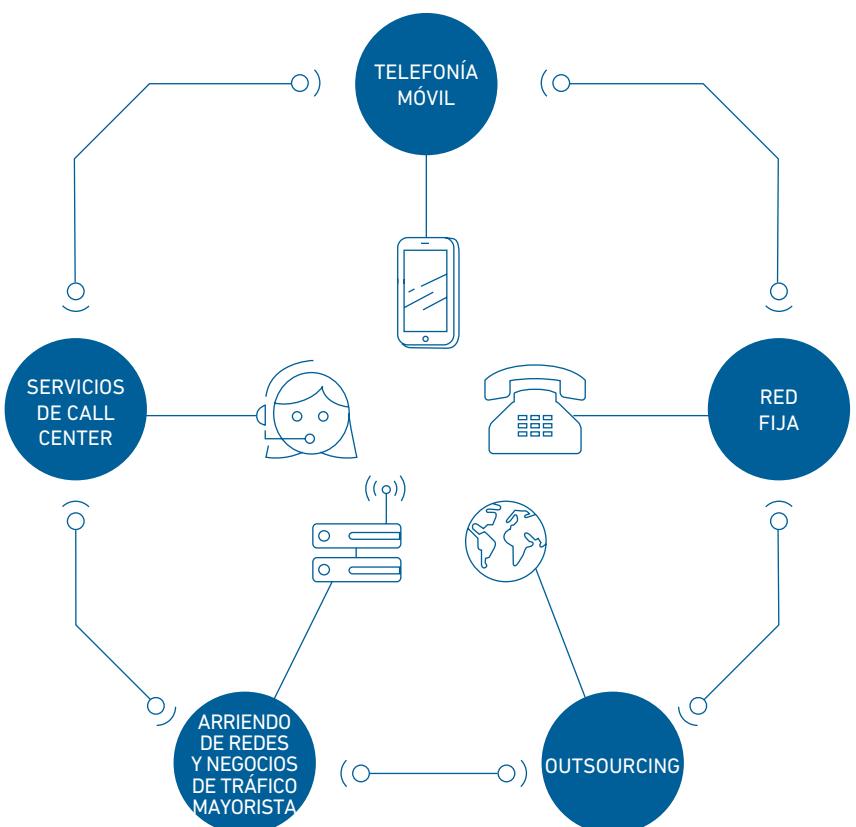


Debemos volvemos cada vez más ágiles, más digitales, con más capacidad de innovación y adaptación; más que nunca, obsesionados por mejorar la experiencia de nuestros clientes, para seguir contando con su preferencia y entregando un servicio simple y único a todos ellos.

Capítulo I

Somos Entel





La transformación ha sido, durante siglos, el escenario de las telecomunicaciones. Desde la revolución que a mediados del siglo XIX significó la invención del teléfono, hasta los grandes cambios de la era digital y de la información que hoy experimentamos, esta industria ha sido testigo y protagonista de numerosos acontecimientos de la humanidad, desafiando los límites de lo posible y configurando nuestras vidas como antes no la hubiésemos imaginado.

Desde su creación pocos años después del gran terremoto en Valdivia a comienzos de los sesenta, Entel nació como empresa con el propósito de llevar las telecomunicaciones a los más diversos rincones del país, entendiendo que la conectividad y la reducción de la brecha digital contribuyen al bienestar de las personas y al desarrollo. Siempre con este foco de trabajo, se ha posicionado como líder de esta industria.

Hoy, Entel se presenta como uno de los principales proveedores de telecomunicaciones en Chile y, desde el año 2001 con Americatel en Perú, cuenta con la red más moderna de Latinoamérica y entrega una experiencia distintiva a sus clientes en los diferentes mercados en los que opera, prestando servicios en los ámbitos de telefonía móvil, red fija, servicios de tecnologías de la información y arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista, además de proveer servicios de contact center y comunicación a larga distancia.

Misión

Hacer que todos vivan mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar la sociedad.

Visión

Una empresa de servicios de clase mundial, que entrega una experiencia distintiva a sus clientes. Un lugar donde su gente se realiza. Una empresa que se reinventa permanentemente para profundizar su rol de liderazgo.

El propósito de la compañía es aportar a la transformación social con conectividad e innovación, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas.



Según el Censo nacional de población de 2017 en Chile, existen 17,5 millones de personas en el país. En el momento en que se realizó dicha medición, según cifras de la SUBTEL, en el país existían 22,4 millones de abonados a servicios de telefonía móvil. Son cerca de 1,3 dispositivos móviles por cada persona en el país.

G4-7

Estructura de Propiedad

Entel Chile S.A. es una sociedad anónima. Al 31 de diciembre de 2017, su propiedad estaba distribuida entre 1942 accionistas. Con 54,86% del capital, el socio controlador es Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A, sociedad de inversiones en la que participan en forma conjunta seis grupos empresariales.

Estrategia de Negocio: visión de oportunidad en un entorno dinámico

La cuarta revolución industrial se enmarca en el uso creciente de soluciones tecnológicas por parte de las personas, y los cambios que se introducen en la economía y en los modelos de negocio con las mismas. Las conexiones a las redes móviles sobrepasan el número de personas en los países, y más del 80% de las conexiones a Internet en la actualidad en Chile se hacen desde un dispositivo móvil.

En el centro de estas transformaciones, Entel ha trazado el plan de desarrollo estratégico Entel 2025, fruto de un proceso de profunda reflexión al interior de la empresa tras los cambios que ha debido enfrentar durante la última década y la consiguiente transformación radical que ha experimentado el negocio de las

telecomunicaciones. Este proceso de constante prospección, ha ido actualizando cada año la mirada de la compañía para comprender cómo las nuevas tendencias y demandas de la sociedad definirán las capacidades y planteamientos estratégicos que deberá desplegar la empresa con el fin de proyectar su liderazgo para la próxima década, identificando nuevos desafíos y oportunidades de negocios, que son incorporadas en la fase de planificación estratégica trianual de la organización.

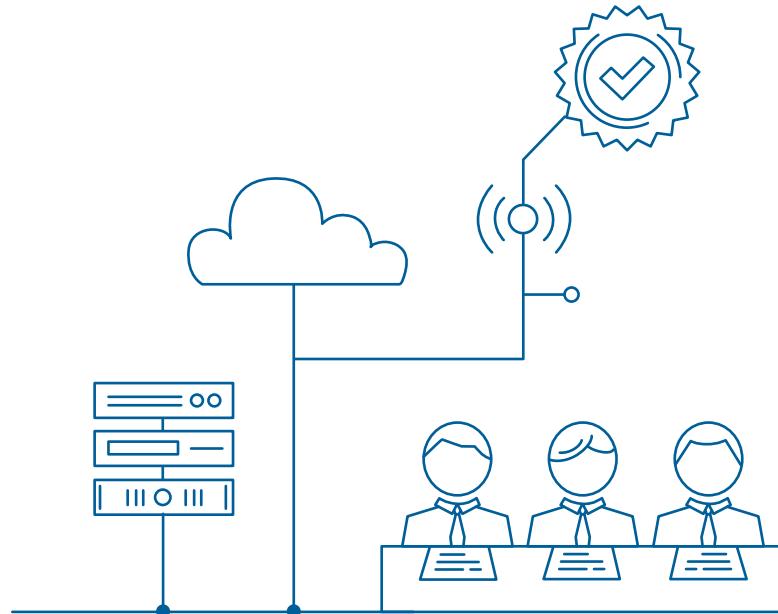
En 2016, el foco estuvo puesto en comenzar con el proyecto de Transformación Digital de Entel, orientado a la adopción transversal de nuevas tecnologías conforme a evolucionar la experiencia de viaje del cliente en algo rápido, eficiente e interactivo, proyecto que sigue su curso como uno de los ejes centrales del Plan Entel 2017-2019. Sin embargo, en 2017, la transformación de la compañía se profundizó aún más, entendiendo que, para estar a la vanguardia y comprender las necesidades de clientes cada vez más diversos y en constante movimiento, debe convertirse en una empresa ágil, entregando respuestas oportunas y satisfactorias en un entorno cada vez más demandante y competitivo, y viendo cómo convertir cada cambio en oportunidades de mercado para seguir creciendo.



Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio

Conforme a cumplir con sus aspiraciones estratégicas, Entel creó la nueva Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio que fue uno de los hitos más significativos durante este período. Orientada a apoyar y supervisar los cambios que traerá consigo la adopción de nuevas dinámicas de trabajo en los equipos, así como la introducción permanente de tecnología y análisis de datos, esta nueva área entiende la transformación como un elemento transversal de la compañía, mucho más allá de lo meramente digital.

Si el mundo cambió, Entel debe cambiar con él, y, para convertir dichos cambios en oportunidades, se debe entender cómo evolucionan los mercados, las organizaciones, la tecnología, y también la sociedad, con mayores expectativas de inclusión y de respeto por la diversidad. La nueva Vicepresidencia asume entonces las áreas de Innovación, Transformación Ágil, y Data Analytics, entre otras, con una orientación transversal a toda la compañía.



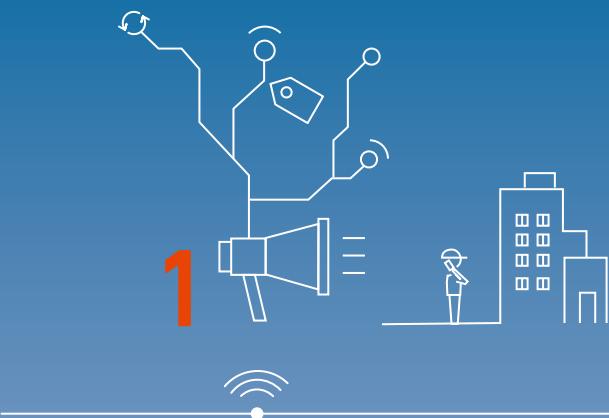
Atender oportunamente este escenario en constante movimiento es comprenderse como parte de una industria que, si bien ha tenido una capacidad de transformación histórica, nunca antes había experimentado la velocidad característica de estos tiempos. Con esto, el objetivo es construir relaciones de largo plazo a través de una capacidad de respuesta ágil, que se adelante a los cambios, a la vanguardia de las nuevas tendencias y con un foco permanente en la innovación.



Cadena de valor Entel

G4-12
G4-18
G4-19
G4-20
G4-21

LOGÍSTICA DE ENTRADA



OPERACIÓN



LOGÍSTICA DE SALIDA



APROVISIONAMIENTO Contratistas servicios profesionales



APROVISIONAMIENTO Proveedores insumos/equipos



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)



APROVISIONAMIENTO Contratistas servicios profesionales



APROVISIONAMIENTO Proveedores insumos/equipos



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TERMINALES



INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA



GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TERMINALES



INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA



APROVISIONAMIENTO Contratistas servicios profesionales



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)



INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA



MARKETING Y VENTA



4

SERVICIOS POSVENTA



5

APROVISIONAMIENTO
Contratistas servicios profesionales

De la Transformación Digital a la Transformación Ágil: Innovación centrada en las personas

Más allá de los cambios tecnológicos, avanzar hacia la Transformación Digital requiere, sobretodo, trabajar en base a las personas, generando equipos multidisciplinarios de alto desempeño que, sustentados en la colaboración y transferencia de conocimientos, permitan acelerar aún más el desarrollo de los servicios con un enfoque de calidad. Introducir la innovación como un elemento central del trabajo en los equipos resulta una herramienta fundamental para que éstos puedan ofrecer soluciones a desafíos complejos y más dinámicos, entregando respuestas ágiles, siempre centradas en el cliente, y generando soluciones oportunas con propuestas de valor y experiencias de alta calidad.

Así, las personas fueron el mayor motor de innovación para la compañía durante el período, especialmente enmarcados en la implementación de una metodología de trabajo ágil y la reestructuración de los equipos de trabajo. La Transformación Ágil ha potenciado la política permanente que tiene la compañía de fortalecer el ecosistema para la generación de procesos de innovación. El logro de los objetivos y la estrategia de largo plazo en esta materia se articulan a través de tres gerencias: la Gerencia de Innovación, de Evaluación Económica e Inversiones, y de Planificación y Nuevos Negocios.

Asimismo, la compañía continuó implementando programas específicos para potenciar la innovación como un sello distintivo de calidad en la atención y entrega de productos y servicios, pero también como una importante herramienta de desarrollo para las personas y equipos al interior de la empresa.





Durante 2017, en la implementación del programa de Transformación Ágil, potenciar el rol que juegan los colaboradores ha sido fundamental. Se implementó así una nueva forma de trabajar, que se tradujo en la reestructuración de los mercados ahora organizados en tribus, capítulos y células. Además, se han incorporado un portafolio de metodologías para ser utilizadas según la característica de los desafíos a resolver. Con estos cambios lo que se busca es potenciar el empoderamiento y la responsabilidad de las personas de inicio a fin en todos los procesos, alcanzando un impacto directo en la creatividad e innovación. Las primeras pruebas y evaluaciones de esta reestructuración ya mostraron mayores niveles de satisfacción en los clientes

Iniciativas para impulsar la innovación al interior de la compañía

Desafío e) Makers

Por tercer año consecutivo, este programa de intra-innovación busca incorporar el conocimiento de todos los colaboradores como fuente de soluciones a los retos que presenta la compañía.

La iniciativa recoge en forma directa las propuestas de los miembros de la compañía, dando visibilidad a quienes desean aportar a la innovación, capacitándolos en metodologías de trabajo en este aspecto. El 2017 se implementó la modalidad de desafío cerrado junto a la Gerencia de Redes, con el fin de responder más directamente a las necesidades y desafíos de cada área. Durante el período se recibieron 71 ideas para el desafío de sustentabilidad, que forma parte del Voluntariado Corporativo de la compañía¹. También se presentaron 96 ideas para la línea Operación y Mantención Redes de Acceso, y 91 para la línea de Cultura Digital, con 9 y 7 incubaciones para estas dos últimas categorías, respectivamente.

Innovation Day

Desde el año 2014, estas jornadas tienen el objetivo de inspirar a los equipos para lograr la transformación que busca la compañía y generar una reflexión activa en torno a las principales tendencias tanto a nivel de tecnologías, como de gestión de capital humano. Estas charlas también cuentan con una transmisión vía streaming para quienes estén en regiones.

El 2017 contó con la participación de:

- > Claudio Lucero // liderazgo adaptativo y trabajo en equipo
- > Michal Kosinski // Inteligencia Artificial y sus impactos en la privacidad
- > Danilo Gonzalez // Nanotecnología
- > Rodrigo Zambrano // Prácticas de Vanguardia para Expandir la Innovación y la Creatividad
- > César Hidalgo // Herramientas para el aprendizaje colectivo de equipos y organizaciones

Entel Explora Lab

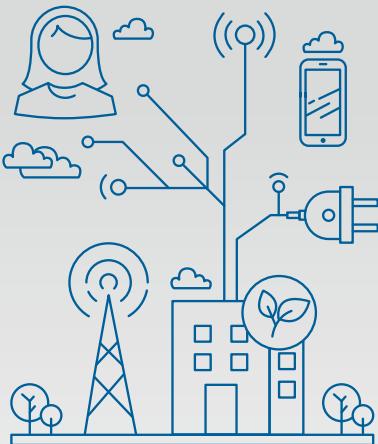
Se trata de un programa de innovación abierta que busca potenciar los equipos internos a través de la vinculación con Startups² digitales. A través de este inter-relacionamiento, se levantan soluciones a problemáticas comunes, agregando una nueva propuesta de valor a la oferta actual y generando relaciones de beneficio mutuo con el ecosistema emprendedor del sector.

¹ Ver capítulo de Inversión Social y Ciudadanía Corporativa, página 95.

² Un Startup es un emprendimiento emergente, por lo general se trata de ideas que buscan financiamiento semilla o capital inicial para la puesta en marcha de un modelo de negocios innovador.

Innovación para la inclusión y la sustentabilidad

La adopción de una Agenda Sustentable, transversal a toda la compañía, también implica que la innovación, sello de los procesos de transformación de Entel, se ha promovido como un motor para el diseño y aplicación de iniciativas y programas para contribuir a la gestión sustentable del negocio. Los programas Mujeres ON, en el eje social de la agenda, y la implementación del sello Smart Building para la eficiencia energética al interior del edificio corporativo, en el eje medioambiental de la misma, son ejemplos de cómo agregar valor sustentable al negocio.



Mujeres ON

Se trata de un programa de Innovación Social realizado en el marco de una alianza público-privada junto al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. El programa, tuvo su segunda versión el 2017, capacitando a más de 100 mujeres de las Regiones Metropolitana y de Coquimbo, además de la nueva versión Mujeres On Exporta, que contó con el apoyo de Corfo y ProChile y benefició a 23 participantes³.

Smart Building

El proyecto buscó identificar oportunidades de eficiencia energética en la matriz de consumo eléctrico, para así determinar y estimar los ahorros al instalar y utilizar un sistema inteligente de monitoreo. La prueba incluyó la medición de consumo de alumbrados, enchufes, aire acondicionado, ascensores, bombas y compresores, para su posterior visualización en una plataforma Cloud de procesamiento y análisis. Tras la instalación de diferentes sistemas de eficiencia energética, se estimó un ahorro preliminar de energía de un 20%.

³ Más información sobre este programa en el capítulo de Ciudadanía Corporativa e Inversión Social, página 95.

Hitos 2017

G4-EC7



ÁGILIDAD

En marzo de 2017, la compañía tuvo una reestructuración importante con el objetivo de enfrentar los cambios constantes que ocurren en una industria tan dinámica como las telecomunicaciones. La creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio fue uno de los hechos más relevantes de este proceso, en el cual, es necesario que existan los elementos para responder satisfactoriamente en un contexto de transformaciones aceleradas.



INNOVACIÓN DE MERCADO

Entel lanzó durante 2017 planes ilimitados en el servicio de voz, datos móviles y Redes Sociales, siendo la primera compañía del mercado local en brindar esta alternativa a sus clientes y usuarios. Esto también apunta a la creación de relaciones en el largo plazo con los mismos, en un contexto donde la portabilidad numérica facilita la migración de clientes entre las compañías.

La relevante inversión y despliegue de la red 4G en banda 700 MHz, permitió el desarrollo de esta oferta, que responde a las crecientes necesidades de uso de datos móviles de los clientes.



COBERTURA

Entel es la primera empresa de telecomunicaciones de Chile en lograr cobertura nacional en la banda 700 MHz. Lo que permitió ampliar la oferta de servicios, reforzando la tecnología 4G y 4G+ (LTE - Advanced Carrier Aggregation).

En la licitación realizada por el Gobierno para el desarrollo de esta red, la compañía se adjudicó el bloque de mayor espectro (30 MHz). En ese contexto, Entel no sólo cumplió con la instalación de las 660 estaciones base comprometidas en la licitación, sino que duplicó la cantidad de estas mismas al completar un despliegue de 1.362 estaciones, con una inversión de USD 100 millones.



SUSTENTABILIDAD

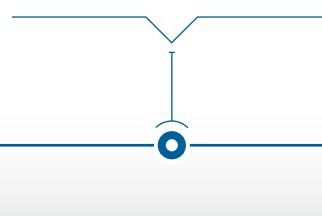
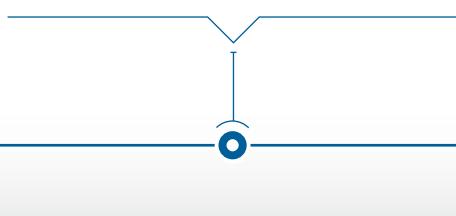
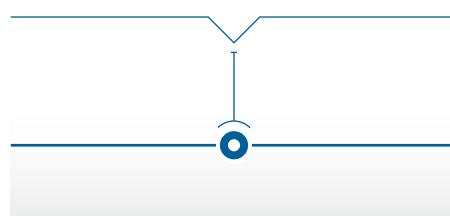
Con el establecimiento de la Agenda Sustentable y la adopción transversal de iniciativas ligadas a la gestión responsable del negocio en todas las áreas de la compañía, Entel se proyecta frente a inversionistas y grupos de interés como una empresa reconocida en este ámbito de trabajo.

Por segundo año consecutivo, Entel formó parte del portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index Chile e integró por primer año el DJSI Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA). Desde 2017, la compañía también es miembro del Índice FTSE4Good de la Bolsa de Londres para Latin America Markets Index y Emerging Markets Index.

A nivel nacional, fue reconocida en el ranking de RSE de Prohumana alcanzando el lugar 11º, perfilándose como la empresa de telecomunicaciones más sustentable de Chile.

CONECTIVIDAD

A comienzos de 2017, la compañía entregó la fase final del proyecto Conectando Chile, logrando llegar con servicios de voz y datos a 730 localidades aisladas en diversas regiones del país, desde Chisluma, en la Región de Arica y Parinacota, a San Juan, en Magallanes. Desde sus inicios en el año 2014, esta iniciativa significó una inversión total de USD 218 millones. En el marco de este proyecto, también se construyeron 373 kilómetros de carreteras y se conectaron 212 escuelas rurales. Con esto, Entel fue la compañía de telecomunicaciones que integró más zonas nuevas a la red de telefonía y datos del país en 2017.





CRECIMIENTO

Entel continuó creciendo y consolidando su posicionamiento en el mercado peruano, sumando a 6,54 millones de suscriptores de telefonía móvil. Esta cifra representa un alza de 36% respecto de la registrada al cierre del año 2016, y se sustenta principalmente en el crecimiento de los usuarios del segmento de prepago, que llegaron al cierre de 2017 a 4,28 millones, tras crecer 45% en 12 meses. Los clientes del segmento de pospago, en tanto, aumentaron en 22% y ya alcanzan a 2,25 millones. Entel Perú fue pionero en ofrecer servicio ilimitado de redes sociales y aumento de planes de datos sin alza de tarifas. Esto le ha permitido consolidarse como una marca innovadora, que ofrece la mejor experiencia de uso, incorporando segmentación y multicanalidad.



CULTURA

La quinta versión del festival de arte urbano Hecho en Casa Entel contó con cinco intervenciones de tres artistas internacionales y dos nacionales que buscaban interactuar con las personas, invitándolas a mirar la ciudad con nuevos ojos y conectarse con la cultura. Las intervenciones se realizaron en Santiago y, por primera vez, también en Valparaíso. Más de 5 millones de personas pudieron apreciar las diferentes puestas en escena.



INTEGRACIÓN DIGITAL

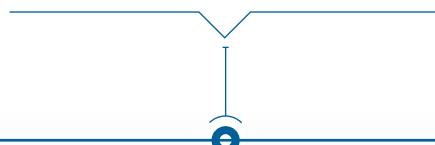
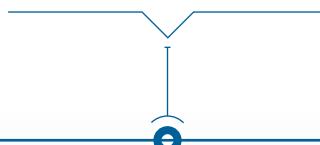
La transformación digital de la compañía implica un cambio total en la forma de conectar con los usuarios: de forma cercana, asegurando un servicio de calidad con una atención ágil y diferenciadora, que permite alcanzar niveles de eficiencia y rentabilidad de categoría mundial.



INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Con 20 años de trabajo conjunto, Ericsson y Entel firmaron un memorándum de entendimiento (MoU) con el fin de colaborar en el desarrollo de la tecnología 5G y las tecnologías del Internet de las Cosas (IoT). El acuerdo, que en principio estará vigente hasta el año 2020, permitirá a las dos compañías tomar la delantera en el desarrollo de las plataformas 5G y de IoT.

Las dos compañías cooperarán en una gran variedad de áreas, incluidas las de investigación, pruebas e intercambio de resultados, así como en el desarrollo de tecnología y equipos.



Premios y Reconocimientos

Chile

Premios Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo

1º Lugar en la industria de las telecomunicaciones
6º Lugar en ranking general

11º Lugar ranking RSE Fundación PROHumana

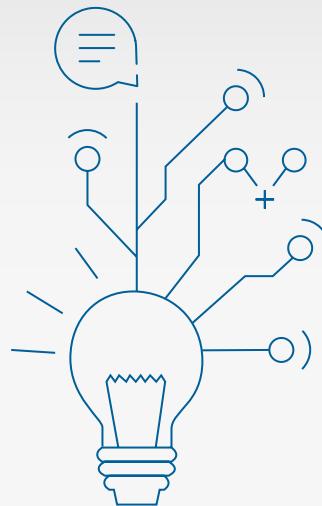
4º Lugar en Ranking de Transparencia Corporativa de Chile Transparente

Premios de la Ciudad Benjamín Vicuña Mackenna, categoría "Patrimonio Cultural", a la iniciativa Festival Hecho en Casa Entel

Premios Best Consumer Experience BCX

En Iberoamérica
Por 5to año consecutivo, Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en la Región.

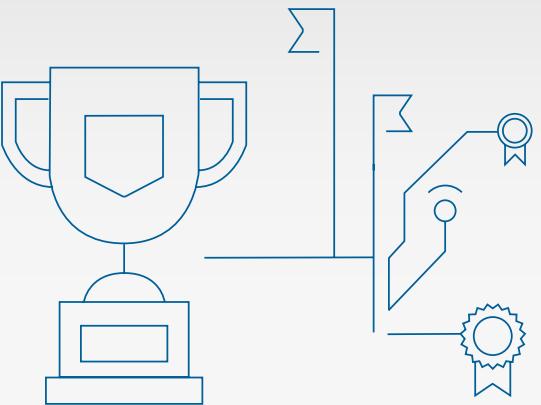
En Chile
Por 6to año consecutivo, Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país.



Reconocida en Best Place to Innovate

Perú

Líder de la industria de telecomunicaciones en los rankings MERCO Empresas y MERCO Talento



Obtención del Sello Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021

Premio a la mejor experiencia de clientes IZO entre empresas de telecomunicaciones de Perú y en Iberoamérica

Premios Effie

Tres premios categoría oro

Por las campañas "Chip Ilimitado" en la categoría Extensión de Servicios, y "Migra con Mamá" en las categorías Internet y Telecomunicaciones, y Promoción de Servicios.

Categoría Bronce

Por la campaña "Conectándote con lo que más te gusta", en la categoría Internet y Telecomunicaciones.

Capítulo II

Desempeño Económico



Valor Económico Generado y Distribuido

Durante 2017, el Valor Económico Generado por Entel fué M\$ 916.319.768 experimentando un alza del 4% con respecto al ejercicio anterior. Este resultado es liderado principalmente por el crecimiento experimentado por la operación Entel Perú.

INGRESOS	2016 M\$	2017 M\$
Ingresos de actividades Ordinarias	1.867.697.070	1.943.071.198
Otros ingresos y otras ganancias	19.604.728	12.099.393
Sub Total Ingresos	1.887.301.798	1.955.170.591
Impuestos indirectos netos	92.638.745	117.277.225
Total Ingresos	1.979.940.543	2.072.447.816
Costos directos (Bienes y servicios)	-1.102.954.443	-1.156.128.048
Valor Económico Generado	876.986.100	916.319.768

El desarrollo del negocio móvil en Perú, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y en el segmento hogar en Chile fueron los generadores del mayor valor económico generado, todo esto soportado sobre una oferta de servicios innovadora y apoyado por la transformación digital que sigue consolidándose.



Crecimiento clientes post-pago

Si bien en Chile la base de clientes móviles de Entel disminuyó en un 5%, esto estuvo asociado al segmento de prepago, ya que la de suscripción o post-pago aumentó 7%, principalmente debido a la migración de clientes prepago y a mejoras en portabilidad, además de la oferta de planes ilimitados. Con ello, los clientes de suscripción representan ya un 40% de los clientes móviles en Chile, comprado con un 35% en 2016.

Crecimiento en mercado empresas y corporaciones

Los servicios de TI para Empresas y Corporaciones aumentaron un 7,4% durante 2017, principalmente asociados a Data Center y la oferta de soluciones digitales como cloud computing y ciberseguridad.

En tanto, gracias a la propuesta sobre fibra óptica, los ingresos por servicios de Internet y datos a pequeñas y medianas empresas crecieron un 8,8%.

Crecimiento en el segmento hogar

Los ingresos asociados al negocio Hogar en Chile, servicios de telefonía, Internet y televisión inalámbricos y por fibra, crecieron 14,5% en 2017, impulsados por servicios de televisión (23,4%) y de banda ancha fija inalámbrica, que aumentó en 60,7%. Se trata de un negocio donde, tras las inversiones en infraestructura pronosticadas, se espera seguir creciendo.

Crecimiento de Entel Perú

Entel Perú es la principal línea de crecimiento de ingresos definida y en 2017 continuó creciendo a tasas de dos dígitos, con un alza de 36% en el número de abonados, que llegó a 6,5 millones en servicios de voz y datos móviles. Desde el lanzamiento de la marca en octubre de 2014, Entel Perú ha aumentado su cuota de mercado desde 8,3% a 19,3% en suscripción, y desde 3,3% a 16,4% en prepago.

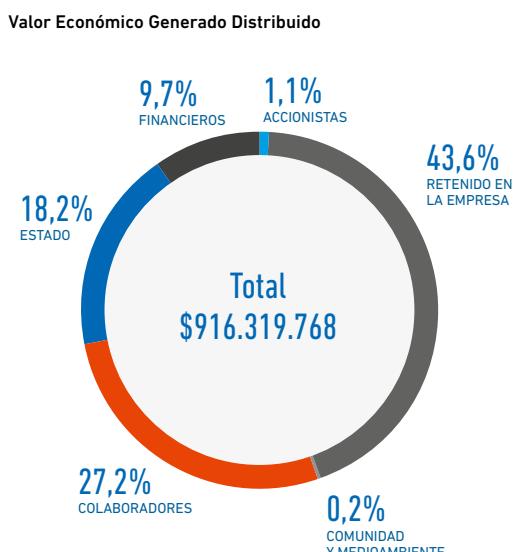
Distribución de Valor

El crecimiento y la estabilidad del negocio permiten, asimismo, impulsar el desarrollo y el bienestar de quienes forman parte del mismo y participan directa o indirectamente de sus actividades. Del total del valor económico generado por Entel, un 46% del mismo, corresponde a M\$ 418.007.315, fue distribuido entre colaboradores, el estado, las comunidades locales y el cuidado del medioambiente. A diferencia de 2016, durante este ejercicio se lograron obtener dividendos para los accionistas de Entel.

EGRESOS	2016 M\$	2017 M\$
Colaboradores	245.667.093	249.222.643
Estado	201.668.631	166.986.873
Comunidad y Medioambiente	2.408.492	1.797.799
Accionistas	0	10.268.582
Financieros	105.712.255	88.945.542
Retenido en la Empresa	321.529.629	399.098.329
Valor Económico Distribuido	876.986.100	916.319.768

El desarrollo del negocio móvil en Perú, el crecimiento en el mercado fijo de empresas y en el segmento hogar en Chile fueron los generadores del mayor valor económico generado, todo esto soportado sobre una oferta de servicios innovadora y apoyado por la transformación digital que sigue consolidándose.

Inversión y perspectivas hacia el futuro



El valor económico retenido en la empresa representa una parte importante del trabajo de inversión, que permite proyectar a la compañía hacia el futuro, preparándola para afrontar de mejor manera los desafíos que impone un contexto altamente dinámico y competitivo. En este contexto la inversión se da especialmente en términos de infraestructura, incluyendo redes, plataformas y data center de alta calidad para continuar otorgando un servicio de primer nivel en respuesta a una demanda de datos creciente. Así, la cifra de valor económico retenido en la empresa en 2017 fue un 24% mayor que en el ejercicio anterior, atendiendo precisamente a este escenario.

Capítulo III

Gobierno Corporativo



Estructura y Gestión del Directorio

El Directorio es la instancia superior del Gobierno Corporativo de Entel. Sus nueve miembros no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa y su ejercicio se extiende por dos años, con posibilidad de reelección. Durante 2017, en la Junta Ordinaria de Accionistas, se realizó un nuevo proceso para determinar quiénes integraran este órgano por los próximos dos años.

El Directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. Así, supervisa la administración ejecutiva de la empresa y también representa a la misma frente a los grupos de interés, cultivando una buena relación con los mismos, y contribuyendo a la generación de valor en el largo plazo⁴.

El Gerente General de la compañía es designado por el Directorio. Éste lidera un grupo ejecutivo. De acuerdo a la Ley 18.046 sobre sociedades anónimas, este cargo es incompatible con los de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad. Mes a mes, el equipo ejecutivo, liderado por el Gerente General presentan los resultados de su gestión al Directorio. Esto permite un seguimiento estratégico de los indicadores

Los principales documentos que definen las funciones y que guían el quehacer del Gobierno Corporativo de Entel son:

- Manual de Gobierno Corporativo
- Código de Ética y Conducta
- Manual de Aplicación del Código de Ética

en materia económica, social y ambiental, y la adopción de medidas orientadas al cumplimiento de las metas trazadas.

A su vez, Entel cuenta con 16 comités gerenciales, los cuales se dividen en las categorías Estrategia, Ejecución y Coordinación. Además, con el objetivo específico de contener una crisis y/o mitigar su impacto, la empresa constituyó un Gobierno de Gestión de Riesgos, compuesto por el Comité Estratégico de Gestión Integral de Riesgos y los Comités Operativos de Gestión de Riesgo.

16

Comités gerenciales
gestionan tareas
estratégicas,
ejecutivas y de
coordinación

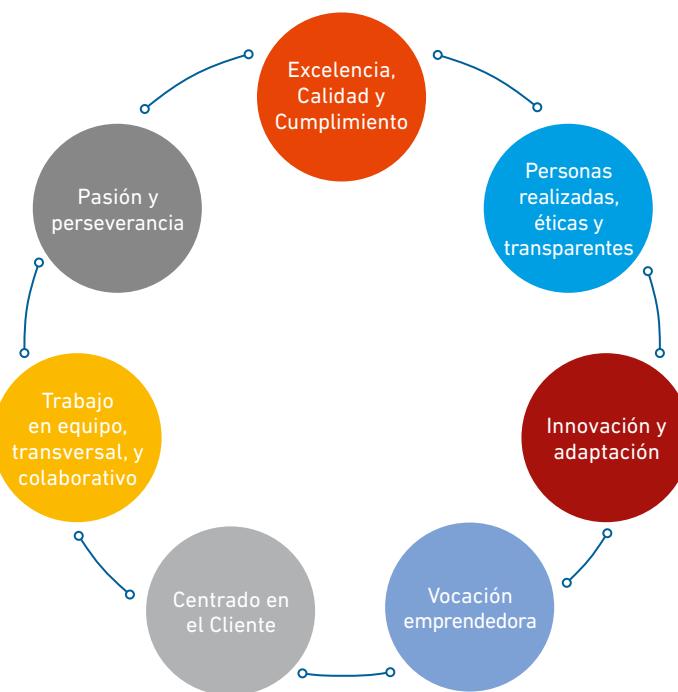
⁴ Para conocer en detalle la composición del Directorio de Entel, así como su organigrama de la Administración Ejecutiva, puede consultar la Memoria Anual 2017.

Código de Ética

El Código de Ética rige el actuar del Directorio y de toda la organización y entrega los lineamientos de su actuar. Durante 2017, se revisó este importante documento guía conforme a actualizarlo tanto con la normativa, como con los procesos de cambio y transformación experimentados por la compañía durante el período. El Código se acompaña con un Manual de Aplicación, documento que entrega guía y orientación práctica para aplicar los principios y lineamientos en el día a día, entregando ejemplos prácticos y concretos a los dilemas e inquietudes más comunes.

El Código de Ética busca ser el referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel: sus directores, ejecutivos y trabajadores, como también los contratistas, los proveedores y los consultores, fijando estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que se quiere construir. Ahí se detallan la misión y visión de la empresa, los pilares culturales de la compañía, los compromisos que establece la misma, los grupos de interés y cómo se deben dar las relaciones con los mismos, las conductas para promover la libre competencia, los conflictos de interés que pueden presentarse, las responsabilidades penales y el sistema ético de la empresa.

Pilares Culturales de la Compañía

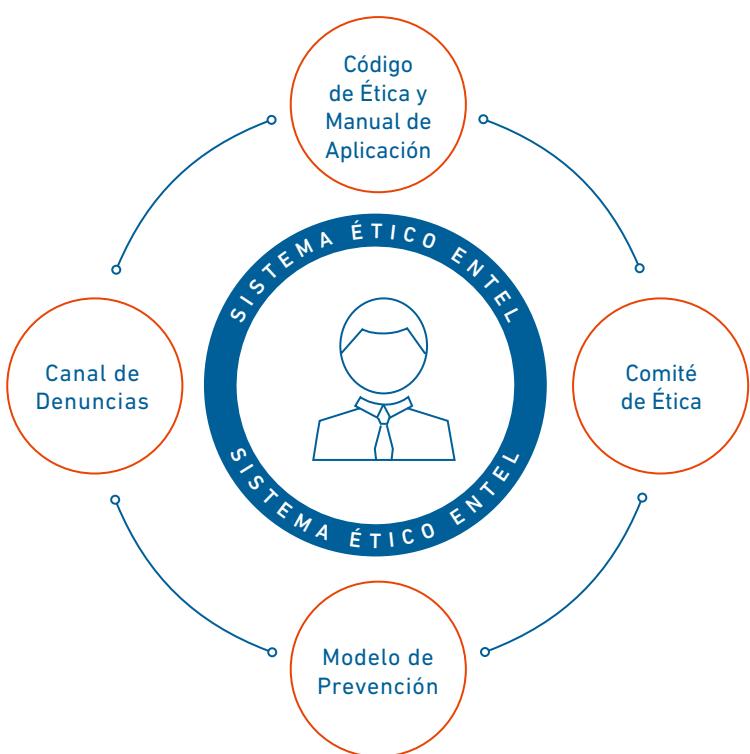


“Buscamos un real compromiso con nuestros principios y valores, los que se fundan en los principios generales de la ética. En este documento adaptamos y priorizamos aquellos que pretenden entregar una guía de conducta en un entorno empresarial, de manera clara, precisa y coherente con nuestra cultura deseada y nuestro propósito como empresa.”

Código de Ética de Entel

El Código de ética está disponible a través de diferentes canales y plataformas, y se difunde periódicamente: en la web corporativa, Intranet, inducciones, contratos de trabajo, talleres regionales, cursos e-learning y procesos de inscripción de proveedores. Además están los canales de denuncia anónima y confidenciales, en el caso de que el denunciante no quisiera develar su identidad, tanto en formato digital, como físicos. Las denuncias son enviadas e investigadas por el Comité de Ética, quien debe resolverlas. Éste órgano se encuentra integrado por seis miembros, ejecutivos de la compañía y designados por el Gerente General.

Sistema Ético de Entel



Principios Básicos de la Política de Control y Gestión de Riesgos

1	2	3	4
Promover una cultura de gestión de riesgos, asegurando su entendimiento y cumplimiento por toda la organización.	Aplicar el Modelo de Gestión de Riesgos para disminuir las pérdidas.	Establecer los criterios y definiciones, para determinar los procesos, modelos de aplicación y mecanismos de control y aseguramiento.	Definir el marco de entrega de información de los resultados de la gestión de riesgos al Directorio.

Política de Gestión de Riesgos

Entel cuenta con una Política Integral de Control y Gestión de Riesgos. Ella establece los principios básicos y el marco general para la adecuada identificación, control y gestión de los riesgos que pudieran afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía, así como también, el seguimiento periódico de los mismos y sus mitigaciones. Esto permite mantener un nivel de riesgo conocido y controlado.

Gobierno de Gestión de Riesgos

El Gobierno de Gestión de Riesgos de Entel es una estructura organizacional transversal que permite gestionar de forma integral los riesgos de la compañía, logrando una mirada desde el nivel táctico, hasta el estratégico. Esto con el fin de anticiparse y mitigar los riesgos en forma oportuna, destinando recursos y definiendo estrategias que permitan, incluso, identificar nuevas oportunidades de rentabilidad.

Durante 2017 se definieron las funciones y roles de los principales integrantes del Gobierno de Gestión de Riesgos al interior de la compañía. También se estableció la metodología y herramientas de trabajo para la Gerencia de Gestión de Riesgos, que sistematizará toda la información en línea y disponible para la toma de decisiones. Cabe señalar que este trabajo se ajustó a los conceptos de Transformación Digital y Ágil, especialmente para definir los roles y funciones de sus integrantes, incorporando herramientas y metodologías propias de estas tendencias en esta unidad de gestión al interior de la empresa.

Directorio	
Alta Administración	
Unidades Organizacionales	Responsables primarios de la identificación, evaluación, control y mitigación de sus riesgos.
Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional	Responsable de la coordinación y apoyo a las unidades organizacionales, además del registro, seguimiento e información de la gestión de riesgos a la Administración, al Directorio y de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos.

Comité de Crisis

G4-47

- > Funciona desde el año 2009
- > Participan los Vicepresidentes y Gerentes de primera línea
- > Sus objetivos son:
 - Proteger la integridad de todo el personal que trabaje en Entel, interno y externo
 - Entregar directrices para una respuesta oportuna ante situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación, y mantener la continuidad de los servicios
 - Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo
 - Analizar las consecuencias de la crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares a futuro

Desde su creación, el Comité de Crisis ha sesionado en varias oportunidades asociadas a desastres naturales -terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, aluviones e incendios forestales- que han afectado a diferentes localidades y, con ello, los servicios de la compañía. Durante 2017, se convocó al Comité durante los incendios forestales que afectaron a las regiones de O'Higgins, el Maule y Biobío, a comienzos de año. En dicha oportunidad:

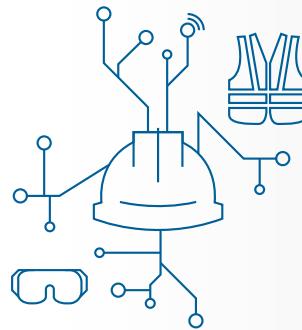
- > Se gestionaron los recursos humanos y materiales, logrando la recuperación de los servicios afectados en los sitios de Santa Olga y Vichuquén 2, además de los 35 sitios afectados por fallas de los cortes de energía producto de los incendios.
- > La recuperación del servicio se realizó en pocas horas en la mayoría de los casos aun cuando la indisponibilidad de energía se mantuvo hasta por 45 en algunas zonas. Para esto, se trabajó con 23 equipos de trabajo y 40 grupos electrógenos.
- > Adicional al restablecimiento del servicio en la localidad de Santa Olga, en menos de 1 día, se instaló un carro móvil para proveer de servicio de 3G en la localidad de Santa Olga a modo de reforzar la cobertura mientras se gestionaban las obras de recuperación de esa zona por parte de autoridades.



Capacitaciones 2017

Capacitaciones durante 2017

- > Estándares de Gobierno Corporativo para Sociedades Anónimas Abiertas
- > Ley de Lobby
- > Prevención del Delito
- > Capacitación en Gestión de Riesgos y Crisis en las capitales regionales, como antesala de la implementación en 2018 del Modelo de Gestión de Crisis Regional



Promoviendo una cultura de prevención de riesgos

Junto con tener una estructura para identificar los posibles riesgos y actuar conforme a su reducción y mitigación de impacto, la promoción de una cultura de la prevención al interior de la compañía es otro aspecto fundamental de esta área de gestión. La capacitación es un pilar fundamental de esto, entregando cursos especializados para el Directorio, el Comité de Gerentes, y la Gerencia de Gestión de Riesgos en estas materias.

En 2018, el objetivo es capacitar a los Coordinadores de Riesgo de cada una de las gerencias que fueron designados como responsables en sus áreas respectivas.

Para generar una cultura efectiva de prevención de riesgos, donde todos y todas manejen los conceptos necesarios y sepan cómo actuar en determinadas circunstancias, el elemento fundamental es la integración de las personas de las diferentes áreas de la compañía al trabajo en torno a estos temas. Así, en toda la compañía es posible encontrar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la gestión, reducir factores de riesgo, o mitigar sus consecuencias.

Promoviendo una cultura de prevención en terreno

BORIS QUINTANA
Subgerente Operación y Mantención Inmobiliaria

Centrados en el cuidado de los colaboradores y de los activos de la compañía, se terminó de poner en marcha el proyecto de Sala de Control Nacional. Este permite el monitoreo electrónico permanente de 300 Instalaciones de la Compañía. Con 1.200 cámaras y sus respectivos sistemas de alarma y control de acceso, ha permitido una importante mejora en el cuidado especialmente de los activos en las tiendas y su continuidad operacional. Con este trabajo recibimos un reconocimiento de la Industria de la Seguridad a Nivel Nacional, por el "Compromiso en Seguridad Corporativa".

HERBERT BECERRA
Analista Senior Subcontratación

Durante el 2017 se conformó el Comité de Seguridad Inter-Gerencias para mejorar los procesos de control hacia las empresas contratistas. De éste Comité surgió la necesidad de crear el Sistema Integral de Gestión de Contratistas (SIGEC), que es una Plataforma web, que permite controlar, la acreditación de los trabajadores, el cumplimiento de obligaciones laborales y profesionales, el programa de seguros y el sistema de Gestión de Prevención de Riesgos.

Como resultado de este proceso, y de acuerdo al nivel de cumplimiento de los aspectos a evaluar por el sistema, se determinará si la Empresa Contratista o Subcontratista está Autorizada o Rechazada para prestar servicios a Entel.

PABLO TORRES
Subgerente Prevención De Riesgos

A comienzos de año se generó el Protocolo de Tareas Críticas. Este define como riesgo alto no tener comunicación en zonas aisladas, para reportar situaciones de peligro o accidente. Así, se compraron 32 teléfonos satelitales para la operación y 32 mochilas con material térmico y de primeros auxilios, que serán de uso para personal interno y externo que se dirija a zonas extremas.

En otro ámbito, por ejemplo, muchas empresas colaboradoras contratan un alto porcentaje de trabajadores migrantes. Atendiendo esta realidad y los desafíos que ello implica, en octubre 2017, en conjunto con la ACHS, realizamos el seminario 'Contratación de Extranjeros y Modificación Legislación en S&SO' con participación de 180 ejecutivos de empresas colaboradoras.

Macro Riesgos y Riesgos Emergentes

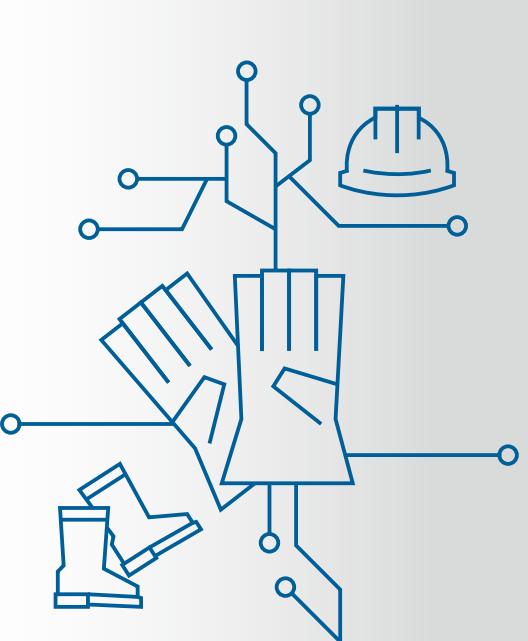
Las organizaciones se enfrentan a diversos riesgos durante su gestión. Los riesgos que enfrenta una compañía no son estáticos: evolucionan, cambian o mutan con el tiempo. Así, nuevas tendencias van surgiendo y es necesario innovar y actualizar las medidas en materia de seguridad para actualizar constantemente los planes de continuidad del negocio. La configuración y permanente actualización de un Mapa de Riesgos permite identificar los riesgos ampliados y aquellos que van surgiendo en el tiempo.

Durante 2017, y como parte del desarrollo de estos temas a nivel corporativo, Entel estableció una nueva metodología de configuración y actualización de su Mapa de Riesgos, estableciendo un marco con las categorías y el universo de riesgos propios de la compañía, considerando criterios estándar de evaluación, en base a impacto y probabilidad, y que permitirá tener evaluaciones cuantitativas y cualitativas, dependiendo de la información que se obtenga.

Actualización del Mapa de Macro Riesgos

Se han identificado, principalmente, riesgos de cumplimiento regulatorio:

- > Ley REP (Medioambiente)
- > Libre Competencia
- > Derechos de los consumidores



¿Cuáles son los mecanismos de evaluación de la Gestión de Riesgos?

1. Ejecución de Auditorías que permiten evaluar la efectividad de los controles implementados para evaluar los riesgos operacionales.
2. Seguimiento continuo de la implementación de los planes de acción previstos para mitigar los macro riesgos.
3. Seguimiento de las recomendaciones de auditoría interna y externa.
4. Consideración de las oportunidades de mejora que surgen del monitoreo continuo de las obligaciones legales.

Seguridad de la Información y Protección de Datos

Los avances tecnológicos y estar cada vez más conectados, han venido revolucionado durante décadas las vidas de todos y todas, transformando permanentemente a la sociedad y la manera en que las personas y las instituciones se relacionan. Esto ha generado sistemas de intercambio de información cada vez más complejos, los cuales no están libres de amenazas o riesgos. La seguridad de la información reúne al conjunto de medidas para prevenir fallas en dichos sistemas o reaccionar cuando una amenaza se presenta, para resguardarla y protegerla, especialmente cuando la información es más sensible o se quiere resguardar la privacidad de las personas.

La Ciberseguridad, es un ámbito específico dentro de la Seguridad de la Información, que se circumscribe a las tecnologías de información o a la información digital en los sistemas interconectados, ocupándose tanto del resguardo de la infraestructura informática, como de la propia información contenida en dichos sistemas. Naturalmente, con el avance de las tecnologías digitales, es un tema de una creciente importancia al interior de la industria y para los millones de usuarios y clientes.

Entel se circumscribe a los estándares internacionales en esta materia y cuenta con un Comité en materia de Ciberseguridad que sesiona periódicamente. En esta instancia se informan los principales incidentes respecto de este tema, así como los planes tácticos para la reducción y mitigación de los riesgos asociados a estos incidentes. El Comité sesiona de forma extraordinaria en caso de presentarse un incidente, instruyendo las medidas de mitigación en atención a su naturaleza o envergadura. Adicionalmente, para el sector de Mercado Corporaciones, la

compañía cuenta con un área especializada en materia de Ciberseguridad.

La compañía se encuentra certificada bajo el estándar internacional ISO 27001 de Seguridad de la Información, lo que refleja su alto compromiso por la mejora continua de los procesos y procedimientos internos para el resguardo en estas materias. Esta certificación se actualiza año a año, para lo cual se realizan auditorías tanto externas como internas que permitan estar a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales para velar por la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Durante 2017, la compañía implementó mejoras en sus sistemas de ciberseguridad con foco en los activos de información –ya fuesen de su propiedad, o de sus clientes- la infraestructura tecnológica las instalaciones físicas y, por supuesto, las personas que hacen uso de los activos de información, sean colaboradores de la compañía, clientes o empresas prestadoras de servicios.

Desde 2015, todo el personal que se incorpora a Entel debe realizar el curso de Seguridad de la Información, como parte de los cursos de inducción. Adicionalmente como medida de reforzamiento o según necesidad, también se realizan capacitaciones y charlas para determinados grupos. Por otra parte, Entel refuerza constantemente las prácticas de seguridad de la información por distintos canales de manera hacer frente a riesgos emergentes en esta materia. Además, los colaboradores que están directamente relacionados con las áreas de operaciones de sistemas y /o seguridad, tienen un ítem relativo a la seguridad de la información en su evaluación formal del desempeño.

ISO
27.001

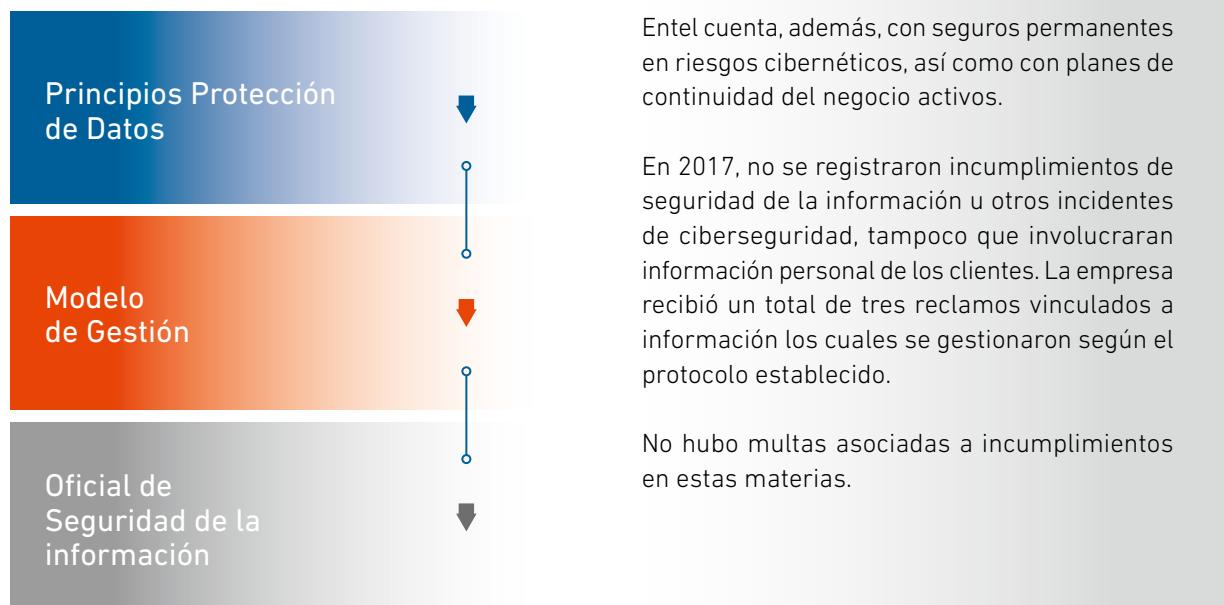
Es la certificación con la que cuenta Entel en seguridad de la información



Comprometidos con la privacidad y protección de datos de los clientes

Conforme a salvaguardar la privacidad y los datos de los clientes, Entel cuenta con un sistema específico de protección que integra una política dedicada a este tema, un acabado modelo de gestión que la sustenta, con su correspondiente definición de procedimientos y responsabilidades. Dicha política, definida durante 2017, será puesta en marcha durante 2018, actualizándose a la normativa vigente.

Entel incorpora constantemente las buenas prácticas de mercado en esta materia – tales como ISO, NIST, SANS, OWASP- mejorando sus procesos de monitoreo de acceso no autorizado y vulnerabilidades de aplicativos e infraestructura; mitigando de manera oportuna, a través de la incorporación de tecnologías a la vanguardia; y robusteciendo los procesos de control interno tanto en sus desarrollos de productos y servicios, como los que se encuentran disponibles para sus clientes.



¿Cómo reaccionar frente a un incidente de Ciberseguridad?

Ante un incidente grave de seguridad se convoca a un procedimiento de crisis especial, que está estructurado según fases – de preparación, contención, detección y análisis. Desde un Centro de Comando, se instruye a los equipos de respuesta, para contener todo el procedimiento. En 2017, el procedimiento fue activado en 2 ocasiones en forma preventiva con resultados exitosos. No hubo incidentes de sistemas infectados con programas dañinos o *ransomware*.

Entel cuenta, además, con seguros permanentes en riesgos cibernéticos, así como con planes de continuidad del negocio activos.

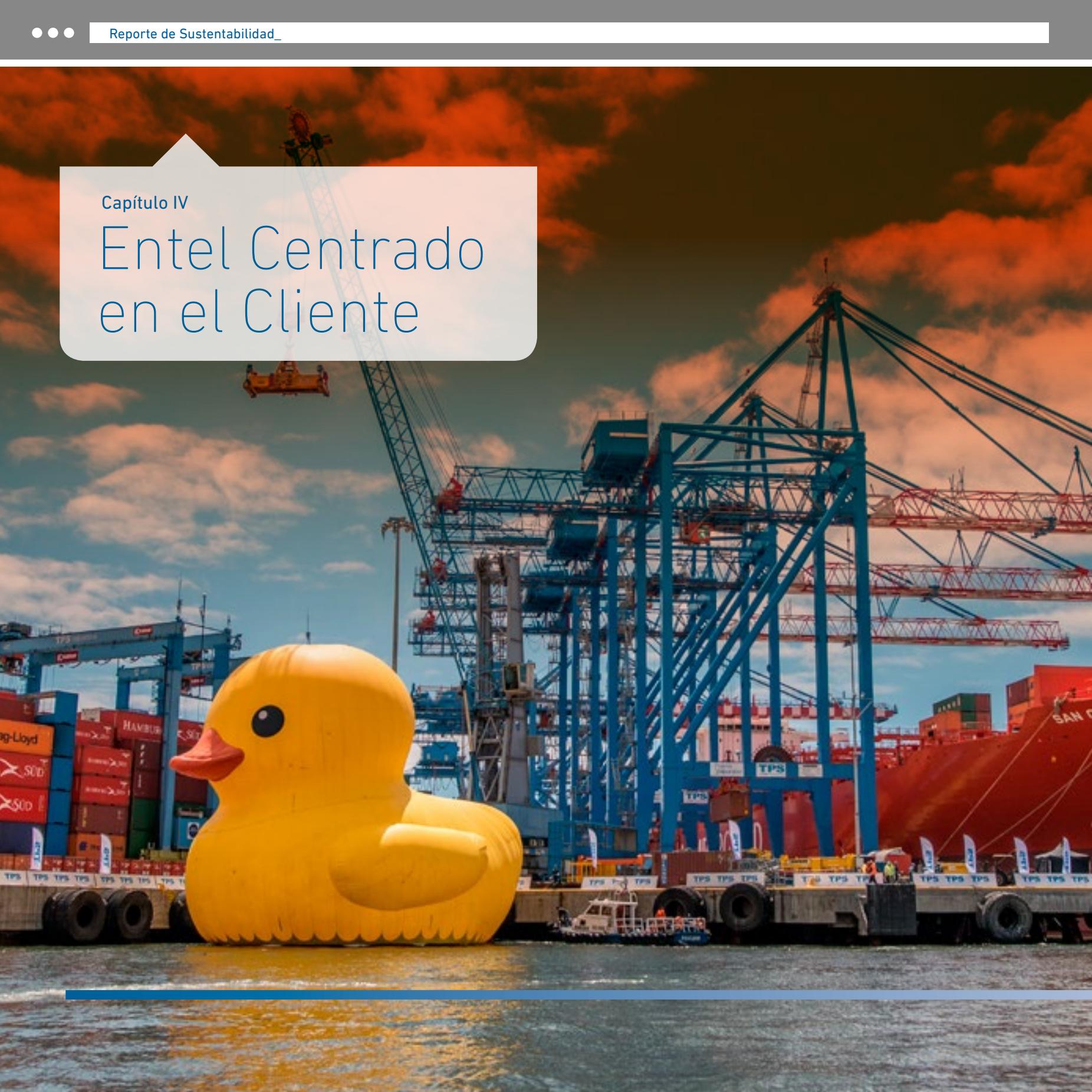
En 2017, no se registraron incumplimientos de seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad, tampoco que involucraran información personal de los clientes. La empresa recibió un total de tres reclamos vinculados a información los cuales se gestionaron según el protocolo establecido.

No hubo multas asociadas a incumplimientos en estas materias.

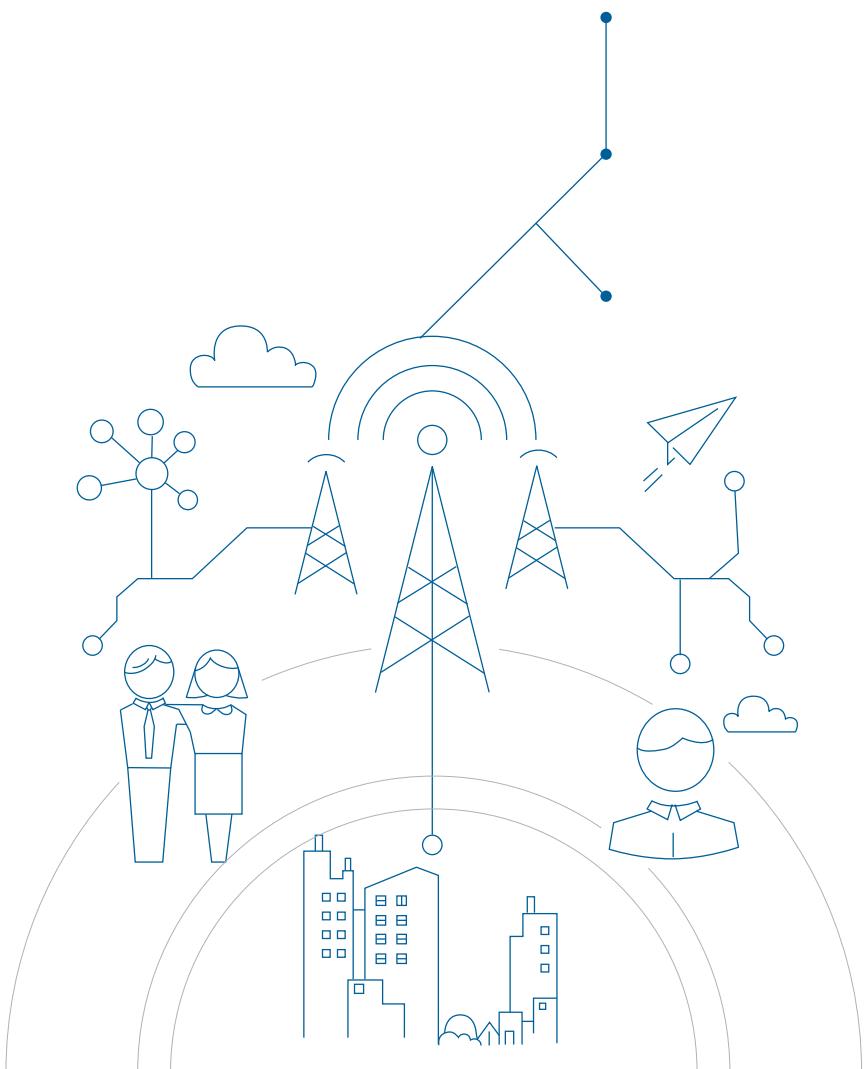


Capítulo IV

Entel Centrado en el Cliente



Entel es un operador referente en la región para la industria de las telecomunicaciones, que entrega una oferta distintiva a sus clientes.



Relación con sus Clientes

Las relaciones con los clientes en los diferentes segmentos se construyen en cada interacción que estos tienen con la compañía. En el largo plazo, una experiencia de calidad apunta siempre al fortalecimiento de la confianza con los usuarios. Esto se construye en cada momento: con la entrega de soluciones simples, la ejecución eficiente de cada proceso, y a través de una atención personalizada en los requerimientos. Estos son los principales componentes de la Experiencia Distintiva de Entel.

En una industria tan dinámica como las telecomunicaciones, mantener un liderazgo y un sello fuerte es fundamental. La capacidad de reinventarse en forma permanente requiere de equipos de trabajo que se adapten rápidamente a los cambios y refuerzen una capacidad de respuesta ágil, manteniendo un foco estratégico en el cliente como el centro de todas las decisiones. Para Entel, el 2017 fue un año de siembra en el cual, para dar el salto hacia un Enfoque Ágil, la planificación y el desarrollo adecuado de todos los músculos necesarios para su implementación fueron las características principales del trabajo orientado al cliente durante este período.

"Para Entel es muy significativo recibir nuevamente este galardón a nivel iberoamericano, ya que son los propios clientes quienes han vuelto a reconocer nuestro constante esfuerzo por darle la mejor experiencia de servicio, que se caracteriza por ser cercana, fácil, transparente e innovadora"

Pablo Oyarzún,
Tribe Leader Experiencia Cliente

Infraestructura y servicios adaptados a cada persona

Entel trabaja para que cada día más personas puedan conectarse y, con ello, vivan mejor. Llegar a más lugares, incluyendo los más remotos, con tecnología y conectividad de punta, es crucial. El acondicionamiento de los puntos de venta y locales de atención para que las personas con discapacidad puedan acceder fácilmente a ellos, así como la oferta de atención a distancia y remota, son parte de una estrategia para llegar al cliente en forma cada vez más personalizada.

Premios Best Consumer Experience BCX

5^{TO} AÑO

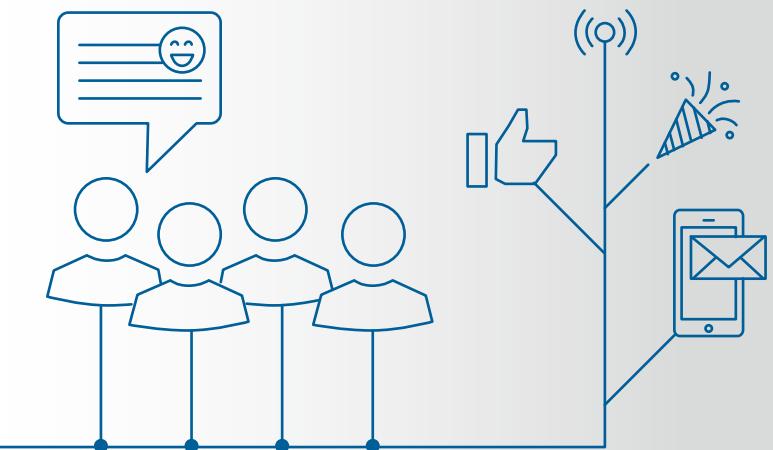
En Iberoamérica
Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en la Región.

6^{TO} AÑO

En Chile
Entel fue reconocida como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país.

Tecnología y comodidad para una mejor atención

La tecnología se ha vuelto un elemento central en la vida de las personas, facilitando muchos procesos. Ésta se ha vuelto protagonista a la hora de hacer más llamativa y dinámica la presentación de los productos, por ejemplo, con pantallas touch para compartir los catálogos de productos. Para los sectores de servicios y posventa, se han acondicionado áreas de espera especiales. Además, durante septiembre de 2017, se implementó el proyecto de Gestor de Espera en la tienda Manquehue, ubicada en Santiago. Aquí, el objetivo es que, antes que un cliente llegue al módulo de atención mismo, un ejecutivo o gestor de espera lo reciba previamente y le entregue la orientación necesaria para aumentar su satisfacción y, especialmente, disminuir los tiempos que requiere cada una de las operaciones.



Comité de Clientes de Entel: Velar por una Experiencia Distintiva

El Comité de Clientes de la compañía es una instancia que reúne a todas las áreas que influyen en la experiencia y viaje del usuario. Así, diversas Gerencias – Mercado Móvil y Hogar; Canales; Clientes; Marketing; y Experiencias- participan en este comité, velando por el cumplimiento de la estrategia y acciones acordadas en el mismo en forma coordinada y transversal para toda la organización.

REDES	4G+	Tras el lanzamiento de la Red 4G+ en 2016, que convirtió a Entel en el primer operador con esta tecnología, durante 2017 se completó su despliegue en todas las regiones del territorio nacional. La tecnología 4G LTE- Advanced Carrier Aggregation o 4G+ permite mayores velocidades de descarga en las redes de datos móviles.
PUNTOS DE ATENCIÓN: TIENDAS	Accesibilidad para la inclusión	Entregar una atención personalizada es, antes que todo, atender las necesidades de cada persona y, en conjunto, hacer un compromiso efectivo por la inclusión. Durante el 2017, todas las remodelaciones de tiendas Entel incluyeron rampas de acceso para sillas de rueda e instalaciones especiales para atender adecuadamente a quienes presentan condiciones de movilidad reducida o especiales. Además, durante el año, 13 ejecutivos fueron capacitados en lengua de señas.
COBERTURA	Iniciativa Conectando Chile	Durante 2017, Entel concluyó un nuevo proyecto de conectividad que busca llevar las telecomunicaciones a zonas remotas o aisladas de Chile. El gran proyecto público-privado "Todo Chile Comunicado", que benefició a más de 3 millones de personas, y la iniciativa "Conectando Chile", que beneficia más de 130.000 personas.

Canales Digitales

Con la Transformación Digital de Entel y la implementación de una metodología de Trabajo Ágil, la atención a través de plataformas en línea ha aumentado su uso y preferencia por parte de los clientes de la compañía. Tanto es así que para la venta de servicios y para la atención de posventa, hoy los canales digitales son los más valorados por las personas, hecho que se refleja en las mediciones periódicas de satisfacción que realiza la empresa.

Así, los cambios implementados en 2017 – que apuntaron a mejorar la experiencia de uso, rendimiento y la oferta de las distintas plataformas digitales- dan cuenta de una empresa en sintonía con las expectativas de los usuarios, con estrategias de atención acordes a sus necesidades. Con el 10% de la estructura organizacional bajo metodología ágil y el 100% del equipo online en esta modalidad de trabajo, más del 70% de las interacciones con los clientes se realizaron a través de formatos digitales. Ahí, el mayor foco de trabajo se ha centrado en la APP (ver recuadro), aunque los portales públicos y privados también contribuyen a la migración digital. Cabe asimismo destacar que el canal digital se ha transformado en la principal tienda de ventas para productos móviles y hogar.

Nueva APP Entel:

La nueva APP está enfocada en los diferentes segmentos de Entel: Suscripción, Cuenta Controlada, Prepago, Hogar, Usuarios Empresas, Roaming, entre otros. Es personalizable, por lo que sus funciones se adaptan a cada perfil. Durante 2017, creció en un 180% de usuarios, alcanzando más de 900.000 clientes.

Por otra parte, se desarrolló una nueva APP para clientes Administradores de Empresas, que resuelve las necesidades específicas de administración y gestión de compañías que tienen más de 12 líneas telefónicas.

Estrategia Online

CATEGORÍA	2013	2014	2015	2016	2017
Porcentaje de clientes que usan plataforma online para servicios y soluciones	7.5%	8.3%	10.3%	13.4%	17.1%
Porcentaje de ventas asociados a servicios online	0.7%	1.6%	2.1%	2.5%	8.0%

El porcentaje de clientes que utilizan las plataformas en línea, tanto para interactuar con la compañía en servicios y soluciones, como para comprar, aumentaron en 2017, continuando con la tendencia al alza que había demostrado en los períodos anteriores.

Entel Call Center entrega un servicio de atención de calidad a los clientes a través de diferentes canales: llamadas telefónicas, redes sociales, contacto por correo electrónico, y plataformas de backoffice. Además, cuenta con una infraestructura y aplicativos -como asistentes digitales que analizan palabras en diferentes aplicaciones y redes sociales- que entregan eficiencia y efectividad a los procesos, servicios y productos.

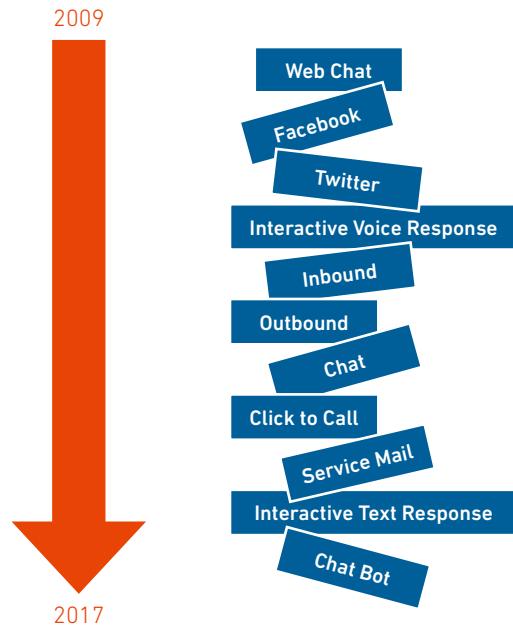
Entel Call Center

La innovación, la productividad, y la calidad de servicio, son el sello distintivo de Entel Call Center. Centrado en los clientes y las personas, y con la ayuda de la tecnología, el objetivo del trabajo es entregar una respuesta simple y adecuada a las necesidades de cada cliente, a través del canal de atención remoto que éste seleccione. A 2017, casi el 90% de la operación se ha concentrado en Perú, lo que ha permitido incrementar la eficiencia y, con ello, la satisfacción de los clientes.

Según información de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en Chile, en 2017, un 80% de los accesos a internet son móviles. Con la masificación de los teléfonos inteligentes y, con ello, la explosión del acceso a internet, el desarrollo de los centros de contacto ha ampliado sus canales de atención, integrándolos a su vez en una visión omnicanal. Esto apunta a altos estándares en la calidad de atención donde la resolución debe ocurrir en el primer contacto. Por ello, el cambio en los procesos, la definición de nuevas métricas, y el acceso a información adecuada han sido elementos centrales del Modelo de Gestión en Primera Línea para lograr una atención rápida y eficiente, sea cual sea el canal seleccionado por el usuario.

Con lo anterior se ha producido un incremento en la satisfacción de los usuarios en el tiempo. Esta ha sido la tendencia que muestran las últimas cinco mediciones de la encuesta para Call Center, donde la medición de septiembre de 2017 es la más alta, con un total de 63 puntos sobre 100.

Servicios Digitales y Autoatención



Durante el período, se implementó el servicio de Speech Analytics, el cual permite "escuchar la voz del cliente", incorporando analítica de información para procesar los requerimientos de ayuda.

Durante 2017, se fortalecieron los equipos y se ajustaron las modalidades de trabajo, incluyendo un módulo especial dentro de la Escuela de Liderazgo "Destácate +" para fortalecer el programa de adherencia y, con ello, ofrecer una atención más homogénea a través de los diferentes canales de atención. Además, debido al crecimiento fuerte y sostenido en Entel Perú se fortaleció la estructura gerencial para potenciar los nuevos negocios del mercado externo. En Entel Chile se ajustaron los parámetros de work force management para estar más adheridos a las curvas de tráficos, y se implementaron otros procesos para optimizar y mejorar la gestión de los ejecutivos. En términos del negocio, fue un año positivo: se logró aumentar las ventas de Outbound de Entel Perú y se obtuvieron nuevos clientes importantes a nivel institucional en Chile, principalmente instituciones gubernamentales que se benefician ampliamente de la atención remota.

Infraestructura para una atención remota: Un mismo lugar, múltiples destinos

En 2017 en Entel Call Center...

- > Se logró reunir en un solo gran lugar de Santiago a todo el equipo de la Región Metropolitana.
- > En la Región de Valparaíso se concentró toda la operación en un único piso del edificio de la CORFO en Curauma.
- > En Perú, se incorporó un tercer site en Lima, con 200 posiciones, destinado al mercado interno. También se remodeló el site principal, modernizando los puestos de trabajo y las áreas comunes.

El Mercado Personas ofrece servicios de telefonía móvil, banda ancha móvil, servicios para el hogar (telefonía fija, banda ancha inalámbrica y televisión), además de servicios de carrier de larga distancia. Se trata de una oferta diversificada, para atender las diversas necesidades de clientes individuales en todo el país, que se distingue por innovar y estar constantemente renovando su oferta en función de los cambios que exige un mercado altamente competitivo.

G4-8

Mercado Personas

Se crearon nuevos planes ilimitados de voz y datos.

- > Los clientes de prepago móvil migraron automáticamente a las nuevas plataformas digitales (TDE).
- > Los clientes de suscripción móvil accedieron a la oferta actualizada de planes, sin costos adicionales.
- > Los clientes del servicio Hogar Inalámbrico pudieron acceder a una parrilla ampliada y mejorada de servicios, con una mayor cobertura de los mismos.

Redes sociales ilimitadas según los rangos de recarga para clientes de prepago.	Lanzamiento de planes ilimitados de datos y descuentos por múltiples líneas para clientes de suscripción.	Cambios en el modelo de comercialización de equipos.
Lanzamiento TDE Prepago, que reduce en 6 veces el Time To Market.	Lanzamiento de Fibra Óptica Hogar: Televisión HD, extensión de Wifi, Internet, y minutos locales ilimitados.	

Entregar estos servicios impone, desde luego, ciertos desafíos. En los planes ilimitados de datos, por ejemplo, el objetivo es poder equilibrar el consumo para que todos puedan tener la mejor experiencia ilimitada y segmentar los planes en función de las necesidades de los clientes, entregándoles distintas opciones. Asimismo, favorecer el traspaso de clientes desde el prepago a la suscripción, pasa también por la oferta simplificada de los productos a través de canales de venta mayoristas -como grandes tiendas, farmacias y supermercados-, y un servicio flexible que, por ejemplo, separe los equipos de las tarjetas SIM, reduciendo así los costos de adquisición.

Entel Perú: 6,5 millones de clientes en telefonía móvil en 2017

G4-8

Durante 2017, los clientes móviles en Perú alcanzaron a 6.543.127, un 36% por sobre lo registrado a finales de 2016. Así, la compañía concluyó el periodo con 17,8% de market share, en comparación con 13,3% el 2016, y muy por sobre el 9,4% en 2015.

Además, se continuó ampliando la oferta residencial a nivel local, con servicios de telefonía y banda ancha sobre red móvil.

Sobre la base de un servicio autoinstalable, Entel Perú ofrece distintos planes comerciales que permiten conexiones a múltiples dispositivos con navegación ilimitada y mejores velocidades. Durante el ejercicio 2017, esta oferta, que comenzó en Lima y algunas ciudades de Perú, estuvo disponible en todas las capitales de los departamentos del país. Con esto, al cierre del periodo se contabilizaron 94.000 unidades en modalidad de suscripción.



Una respuesta rápida a los cambios en la industria y el mercado es posible si, tras ella, existen equipos de trabajo que cuentan con las metodologías y herramientas necesarias para reaccionar en forma adecuada. Con el establecimiento de la Metodología de Trabajo Ágil se unieron áreas comerciales y técnicas en torno a negocios específicos, estableciendo metas y objetivos comunes con un

foco en el cliente y sus necesidades. Por su parte, el Programa de Transformación Digital de Entel, permite responder a las necesidades del mercado de manera flexible. Todos estos procesos e iniciativas adaptan las modalidades de trabajo y robustecen a la compañía a la hora de enfrentar los desafíos que impone una industria de estas características para los próximos años.

Satisfacción del Cliente: sello de una experiencia distintiva

La marca, productos y servicios, y la atención que recibe cada persona en los puntos de contacto con la compañía, son las dimensiones que se evalúan constantemente y que permiten monitorear la experiencia de los clientes de manera integral, evaluando sus grados de satisfacción. Este modelo entrega los indicadores de servicio, calidad y negocio, y permite evaluar el viaje del cliente.

La satisfacción se mide a nivel estratégico, atributos centrales en la relación con Entel, y a nivel táctico, que monitorea la satisfacción de los clientes con la interacción realizada en alguno de los canales de la compañía. Mientras para el primero se utiliza mensualmente la encuesta Adimark, para el segundo se utiliza la Encuesta de Post Atención (EPA) en todos los canales de atención. Los resultados de cada medición se comunican transversalmente a la compañía. De esta forma, también se identifican y atienden las oportunidades de mejora del negocio.

Para 2017, ambos instrumentos para medir la satisfacción de los clientes mostraron resultados favorables, aún cuando la medición a nivel estratégico disminuyó en un punto. En el nivel táctico, se destacó la satisfacción en la atención a través de las plataformas en línea.

Nivel estratégico: Satisfacción General de Clientes (Net Satisfaction Score)***

Categoría	2015	2016	2017
Satisfacción general Mercado Personas	58 pts	58 pts	57 pts.
Cobertura de la medición	95% confiabilidad	95% confiabilidad	95% confiabilidad

Nivel Táctico Satisfacción Mercado Personas en canales de atención***

Categoría	2016	Meta 2016	2017
Tiendas	60	62	68
Mall*	80	80	72
Terreno	74	74	72
GGTT	45	41	52
Online	49	53	60
IVR 103	70	69	60
IVR 301	75	75	76
Remotos**	53	55	57

* Mall en 2017 se incluye posventa

** Remotos: considera EPA Call Center, RRSS, Ventas Remotas (Out, C2C Inbound)

*** Puntaje máximo 100 puntos

En el negocio móvil, se ofrecen planes multimedia, así como banda ancha y roaming, también soluciones de TI, como licencias de programas específicos para el manejo digital de los negocios, además de las soluciones fijas en packs para negocios, como líneas telefónicas o tramas digitales. La entrega de servicios ajustados a las necesidades, que les permitan operar continuamente y rendir al máximo, es una realidad que se presenta cada día con más fuerza, y se actualiza constantemente de acuerdo a sus necesidades de crecimiento y desarrollo.

Mercado Empresas

Los clientes pertenecientes al segmento Empresas pueden acceder a diferentes servicios personalizados con el mismo sello de experiencia distintiva que caracteriza el trabajo de Entel. Con soluciones móviles, fijas y de tecnologías de la información, el aporte de la compañía para que otras empresas en el país puedan dinamizar y hacer crecer sus negocios es fundamental para su trabajo día a día. Esto último resulta particularmente relevante para las empresas medianas y más pequeñas quienes, durante los últimos años, han accedido a las tecnologías y plataformas digitales para integrar sus negocios a la economía digital.

Cursos Clic: capacitación digital gratuita y con alcance nacional para agregar a micro y pequeños empresarios

Consciente de la importancia de su rol como facilitadora del emprendimiento y con el objetivo de ampliar su aporte en este ámbito, desde el año 2013 la compañía realiza los "Cursos Clic". Se trata de capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad (clientes y no clientes de Entel), que se realizan en formato presencial y también digital.

El objetivo de los Cursos Clic es poder acompañar a los emprendedores de todo el país, en el proceso de digitalización de sus negocios.

A través de diferentes módulos se entregan conocimientos, casos prácticos, y herramientas aplicables a la gestión del negocio, poniendo a su disposición herramientas y contenidos útiles para impulsar y desarrollar al máximo sus emprendimientos.

Cursos Clic 2017

23.735

Inscritos Totales

353

Nuevos registros totales en Comunidad Empresas

70

Certificados Presenciales

Los participantes obtienen una certificación por parte de Endeavor, institución líder en el apoyo al emprendimiento en Chile y en numerosos países.

En su quinta versión, durante 2017, con el foco puesto en la Transformación Digital, se realizaron cinco cursos o módulos que profundizaban en temáticas relacionadas con ventas por Internet, desarrollo de campañas digitales y la estrategia en medios de este tipo, hasta el orden y crecimiento empresarial.

En total, se inscribieron 20.735 personas y más de 400 obtuvieron sus certificados al final del ciclo (ver recuadro).

Cabe señalar que, cada año, han ido creciendo todos los indicadores de evaluación de esta campaña y, en particular, han aumentado significativamente las visualizaciones de estos cursos. Solo en 2017, en comparación al año anterior, éstas últimas crecieron en más de un 200%, lo que significa que esta iniciativa, en palabras de quienes se capacitaron, resultó ser de interés para ampliar sus conocimientos y potenciar, de mejor manera, las ventas de su negocio.

RedPyme: Nueva plataforma digital gratuita facilita la generación de redes y oportunidades de negocio entre Pymes

Con el objetivo de fomentar la generación de redes de colaboración entre micro y pequeñas empresas y potenciar sus negocios, Entel Empresas lanzó la nueva plataforma digital RedPyme en junio de 2017.

La plataforma digital, abierta para todos los micro y pequeños empresarios del país, tiene como

Más opciones para las empresas pequeñas en Perú

Junto con la presencia tradicional de Entel en el segmento de grandes empresas en Perú, durante 2017 se sumó un aumento de la oferta para medianas empresas, que permitió continuar diversificando la cartera de la compañía, incluyendo servicios de datos con uso ilimitado de aplicaciones como correo, y la oferta de una red confiable.

principal objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa y se preguntan cómo emprender, como también para Pymes que buscan darse a conocer y aumentar sus ventas.

Cabe destacar que los inscritos acceden a una importante base de datos, para generar mejores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes.

Esta iniciativa al igual que Cursos Clic, la inscripción a esta comunidad digital es gratuita y no es necesario ser cliente de Entel, por lo que está disponible para todos los pequeños empresarios del país.

Ambas forman parte de la actual Comunidad Empresas de Entel⁵, ecosistema digital que ya suma más de 48.000 usuarios activos en todo Chile.

RedPyme



⁵ Para más información visitar portal de comunidad empresas ce.entel.cl

El Mercado Corporaciones asiste y acompaña a las grandes empresas del país en la transformación de sus negocios, entregando soluciones personalizadas y a la medida de cada usuario. Así, ofrece soluciones de telefonía móvil, aplicaciones móviles empresariales, además de alternativas de TI como housing y hosting, y soluciones fijas, como redes de datos, internet corporativo e interconexión con Datacenter.

Mercado Corporaciones

Las grandes empresas también han visto cómo la introducción de nuevas tecnologías y la ampliación y masificación de las herramientas digitales han transformado las relaciones de las mismas con sus propios usuarios o clientes, así como sus metodologías de trabajo a nivel interno. Entel se ha propuesto acompañar a sus clientes en este segmento, con un foco en la transformación digital de sus procesos, desarrollando e incorporando herramientas que les permitan innovar en sus propias actividades y transformando el viaje y experiencia de éstos de acuerdo a los lineamientos corporativos de trabajo. El objetivo entonces, es brindarles un servicio de excelencia y una asesoría tecnológica experta para construir en conjunto soluciones que aporten a su crecimiento y productividad.

Durante 2017, se desarrollaron diferentes iniciativas y proyectos para apoyar la transformación digital de los clientes y asegurarles un servicio innovador de excelencia.

Entel Secure Cloud	Plataforma que, como parte de la estrategia multicloud de Entel y con foco en la seguridad, permite a los clientes acceder a un amplio catálogo de servicios en la nube de la compañía y de diferentes proveedores.
Entel Cyber Secure	Se trata de un portafolio de avanzadas soluciones y servicios que consolida la oferta de ciberseguridad, potenciado con las operaciones del Centro de Ciberinteligencia y los servicios de consultorías asociados.
Unidad Digital	Unidad que cuenta con un formato de start-up ágil, para brindar servicios tanto a empresas como a corporaciones, con foco en el desarrollo, en una primera etapa, de soluciones digitales para sectores como salud, finanzas e industria.

Satisfacción en Mercado de Corporaciones

Categoría	2016	2017
Satisfacción Segmento Fijo	62%	70%
Satisfacción Segmento Móvil	72%	77%

El trabajo ha tenido un foco en la co-creación de todas estas herramientas junto a los clientes, bajo un formato de interacción dinámico que ha contribuido a mejorar la experiencia y a aumentar la calidad de los servicios. La construcción en conjunto de los prototipos posibilitó un nuevo canal de interacción y permitió establecer una relación más fluida y transparente.

La implementación de la metodología de trabajo ágil al interior de Entel facilitó este proceso y ha permitido una atención más dinámica, con una reacción más rápida frente a las necesidades de los clientes y mayores iteraciones en su etapa de desarrollo, lo que resulta en productos mejor testeados y ajustados a las exigencias de los clientes corporativos. La organización del trabajo en tres tribus, con sus respectivas células y clusters de negocio ha permitido un

avance más fluido de las iniciativas y técnicas de medición y evaluación que han contribuido en la coordinación y dinamismo del trabajo, con resultados favorables.

Para evaluar el desempeño de la atención en este segmento, se ha transitado desde una medición de la satisfacción de clientes, a una evaluación de la experiencia de los mismos. Durante el 2017 se mantuvo de forma periódica la realización de los Estudios de Satisfacción, Estudios de Experiencias, Encuestas Presenciales y EPAs (Estudios de Post Atención), incorporando además nuevos indicadores de experiencia (CES y NPS). Asimismo, se complementó esta información con un comité heatmap que permitió analizar en profundidad la situación de cada uno de los clientes, generando planes de mejora específicos y con foco en generar una mejor percepción de la compañía.

Proyecto Piloto Telemedicina / Región de Los Lagos, Chile

El Cluster de Salud Pública y Privada de Mercado Corporaciones de Entel, junto al Servicio de Salud de Reloncaví, están desarrollando un proyecto de Telemedicina para atender a pacientes de la Región de Los Lagos. El objetivo es atender en forma remota a aquellos pacientes que están imposibilitados de viajar al Hospital Regional ubicado en Puerto Montt, debido a altos tiempos de desplazamientos o a impedimentos por condiciones climáticas extremas.

Así, se habilitarán estaciones de videoconferencia y se aumentarán los anchos de banda en cinco establecimientos de la región ubicados en Llanquihue, Calbuco, Palena, Río Negro-Hornopirén y Frutillar.

De esta forma, la Telemedicina permitirá a los médicos especialistas atender a pacientes en forma remota a través de consultas virtuales. Por ejemplo, un paciente en Frutillar no tendrá que desplazarse a Puerto Montt para atenderse con un especialista, sino que la consulta se realizará a través de una sesión de videoconferencia, donde el médico especialista del Hospital Regional en Puerto Montt entrevistará al paciente en forma remota, apoyándose en el paramédico o médico general del hospital remoto en Frutillar, generándose un beneficio directo para los pacientes en zonas más aisladas.

El Mercado Mayorista corresponde a una unidad de negocio que presta servicios a operadores de telecomunicaciones nacionales o internacionales, ofreciendo arriendo de servicios de red móvil en zonas donde estos operadores necesitan complementar su cobertura o no tienen cobertura propia.

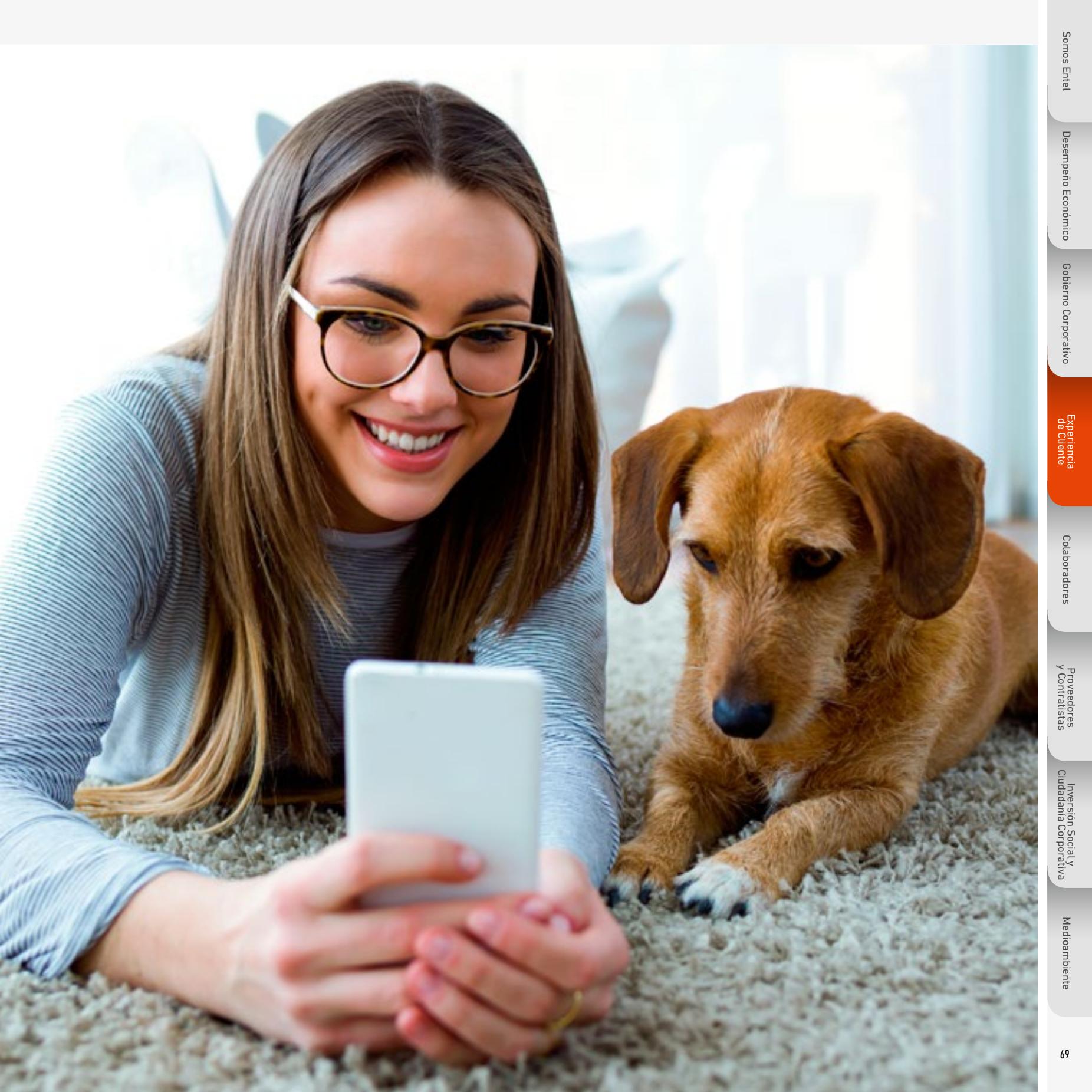
Mercado Mayorista

Esta área provee de infraestructura de redes y servicios a más de 66 operadores de telecomunicación nacionales y 96 internacionales. Entre los nacionales destacan Grupo Claro, Grupo Telefónica, Grupo GTD-Telsur, Falabella Móvil, Silica Networks, WOM, entre otros. Respecto a los operadores internacionales, destacan AT&T, Grupo Vodafone, Telxius, Grupo Milicom, Level 3-Century Link, LANautilus y Telefónica International Wholesale Services.

La oferta de servicio del mercado mayorista contempla redes de transporte de datos, accesos Última Milla Fibra Óptica, servicios de Roaming Internacional, servicios a Operadores Móviles Virtuales, servicios de Roaming Nacional, y servicios de infraestructura móvil, entre otros.

Avances en 2017

Roaming Internacional	<p>El "Programa Viajero" alcanzó una cobertura total de 64 países. Con esto, los clientes acceden a tarifas atractivas de voz y datos para sus comunicaciones estando en el extranjero.</p> <p>Adicionalmente, se habilitó el servicio 4G en los principales países visitados por los clientes de Entel.</p>
Redes de Datos	<p>Con nuevas zonas cubiertas por accesos de última milla en fibra óptica, se amplió la cobertura a la cual pueden acceder operadores nacionales e internacionales.</p> <p>Asimismo, se implementó nueva tecnología DWDM sobre la red de transporte y se habilitaron nuevas rutas, lo que en conjunto se traduce en mayor capacidad, escalabilidad y robustez de la red.</p>
Larga Distancia	<p>Los acuerdos con operadores de Asia y Medio Oriente, privilegiando las interconexiones directas con los principales carriers de dichas zonas, brindan mejoras de la calidad, así como menores precios en los servicios.</p>



Capítulo V

Colaboradores



Los colaboradores de Entel han sido el motor de una empresa que, a lo largo de su historia, ha sabido reinventarse continuamente, adaptándose a las necesidades de sus clientes y a contextos en permanente transformación. Hoy nuestros clientes exigen una experiencia más digital, rápida y dinámica y la Compañía se ha hecho cargo de estas demandas realizando una serie de ajustes internos para responder a este desafío, alineando la Gestión de Capital Humano con la estrategia de negocios.

En 2015, la adopción de una nueva estructura organizacional tuvo como objetivo acercar las jefaturas a sus equipos y, de esta manera, a los clientes y sus necesidades. Este modelo -más plano, amplio y diverso- priorizó el trabajo interdisciplinario, brindando mayor efectividad en los equipos. Luego, con el propósito de convertirse en una empresa 100% digital Entel puso

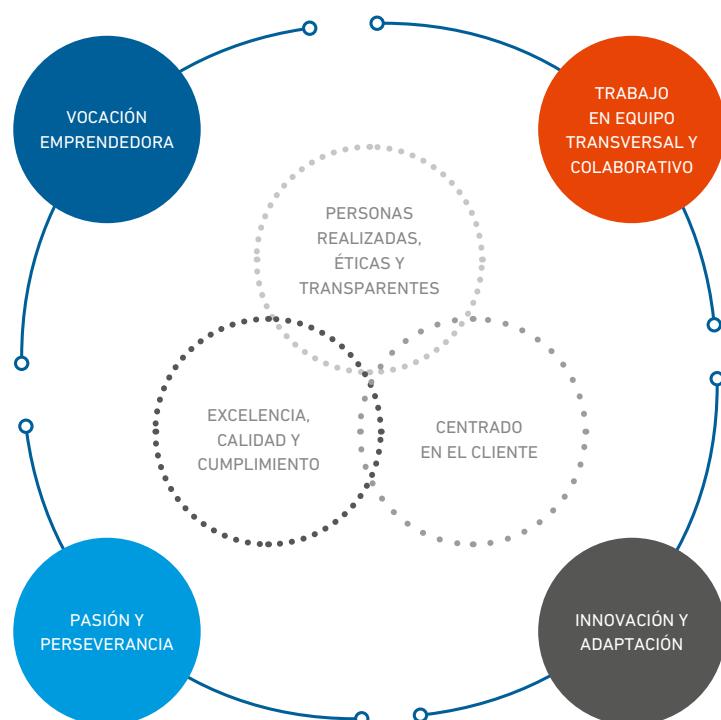
en marcha el programa Transformación Digital, TDE, que es una transformación de procesos y sistemas -de operación y servicio- que permite digitalizar la experiencia de los clientes. Y, para instalar en la cultura organizacional una nueva forma de hacer las cosas, más transversal y colaborativa, se implementó la metodología Ágil en las Vicepresidencias de Mercado y Tecnología y Operaciones. Actualmente Entel cuenta con cerca de 700 personas trabajando en células y más de 20 Centros de Excelencia, potenciando el trabajo conjunto, con equipos responsables de procesos de punta a punta bajo la metodología Scrum.

Esta metodología de trabajo, sumado al Programa de Transformación Digital son los cimientos que la compañía necesita para enfrentar de la mejor manera un mercado cada vez más competitivo y dinámico, con nuevos actores, locales e internacionales, que exigen cada vez mayor flexibilidad y agilidad en los tiempos de respuesta.

Para darle forma a estos cambios y acelerar estos procesos internos se realizó en abril de 2017, el primer ajuste a la estructura organizacional de la primera línea desde la integración: se dividieron las funciones de la Gerencia de Administración, se instaló la nueva Vicepresidencia de Corporaciones -que integró SERTI⁶- y se creó la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio. Además, para abordar los temas de Big Data y Analytics internamente se formó una unidad dentro de esta Vicepresidencia y, para dar servicios a Corporaciones y Empresas, se creó la Unidad Digital, ámbito que registra un potencial de crecimiento mayor que el de los negocios tradicionales.

También se expandió el programa de Adherencia a otras áreas de contacto directo con el cliente. En la Vicepresidencia Empresas se llegó a Grandes Empresas, Pyme y, además, Grandes Clientes en Perú. En la Vicepresidencia Personas se avanzó hacia Grandes Tiendas, Tiendas Express y Call

Pilares Culturales



⁶ Servicios de Tecnología de la Información



Center que también tiene operaciones en Perú. Hoy existen cuatro Subgerencias de Adherencia: Vicepresidencia Personas, Empresas, Tecnología y Operaciones, y Corporaciones.

Todos estos cambios buscan apalancar las transformaciones que la compañía ha impulsado, de manera que exista un mayor conocimiento del negocio y sus clientes, con métodos de trabajo en mayor sintonía con la experiencia, productos y servicios en ciclos comerciales más ágiles.

Para implementar esta metodología de trabajo ágil, el acondicionamiento de los lugares de trabajo fue fundamental. En la Torre de Parque Titanium se reubicaron cerca de 600 colaboradores para que trabajaran en esa modalidad. Adicionalmente en el Edificio Corporativo se remodelaron 4 pisos, alcanzando a más de 350 personas, con una superficie total remodelada de 2.942 m². Con estos nuevos espacios, se busca potenciar el trabajo conjunto y fomentar la creatividad y el emprendimiento en el corazón del negocio.

Nuevo modelo de gestión de personas

El nuevo modelo de gestión de personas incorpora una estrategia de servicio de la Gerencia de Recursos Humanos que se integra de manera más eficiente con las áreas de negocio. Su implementación ha significado un proceso de diálogo, incorporación de nuevas tecnologías y aprendizajes colaborativos. Para esto, el 2016 se formalizó la existencia de cuatro grandes mundos dentro de la compañía, los que se complementaron el 2017 con un nuevo elemento: Mundo Ágil.

Mientras el Mundo de Gestión se centra en potenciar los liderazgos al interior de la organización, el Mundo Especialista busca potenciar habilidades específicas y técnicas, para desarrollar colaboradores y colaboradoras expertos en diferentes materias. Por su parte, el Mundo de Adherencia, busca generar habilidades

y metodologías de trabajo estandarizada para facilitar la gestión en las áreas de mayor contacto con clientes. A su vez, el nuevo Mundo de proyectos provee un programa claro de formación y desarrollo a quienes forman parte de Él, y se especializa en obtener un desempeño excelente, en la gestión bajo el modelo PMI, para optimizar el cumplimiento de los proyectos en forma, tiempo y costo. El nuevo Mundo Ágil, complementario a los demás busca portenciar el trabajo conjunto y colaborativo en el *core* del negocio y requiere de una cultura organizacional que apalanque esta nueva forma de hacer las cosas.

Este modelo de gestión contempla el trabajo conjunto entre Business Partners, Centros de Excelencia y Comités de Capital Humano en cada Mercado y Gerencia, que en total suman doce unidades, y, en conjunto, buscan definir e implementar las estrategias de gestión de capital humano que apalanquen las estrategias de negocio. Estos se reúnen mensualmente para revisar los principales "tracks" o caminos de desarrollo y entregar retroalimentación sobre los focos estratégicos. Además, existe un comité semestral donde se analizan estos temas de manera global entre el Gerente General y sus reportes directos.

MUNDO GESTIÓN

MUNDO ÁGIL

MUNDO ADHERENCIA

MUNDO ESPECIALIZACIÓN

MUNDO PROYECTOS

Programa de Adherencia

El Programa de Adherencia, como parte del Mundo Adherencia, consiste en entrenar las habilidades y metodologías que facilitan la gestión en áreas operativas, particularmente aquellas de alto impacto en el negocio, como las áreas de contacto con el cliente. Para ello, se realiza un acompañamiento en terreno y modelamiento en los puestos de trabajo, además de una serie de actividades de formación en el aula y workshops. Este programa es transversal a toda la compañía.

En 2017, el programa siguió implementándose y permeando diferentes áreas de cuatro Vicepresidencias de la Compañía. Actualmente, existen cuatro Subgerencias de Adherencia, que a su vez, tienen un equipo de consultores que se ha formado en esta metodología, logrando así contar con 12 consultores de adherencia internos y dos trainers de RRHH, que realizan la formación y aseguran la transversalidad del modelo.



Construyendo una cultura de respeto y colaboración

A diciembre de 2017, Entel y sus filiales Entel Call Center y Entel Perú contaban con 8.725 personas, de las cuales el 94% está contratada a plaza indefinido. La mayor parte de ellas (6.198; 71%), se desempeña en Chile. El equipo de Entel Perú representa el 29% de la dotación total de Entel y sus filiales.

Entel se despliega a través de los territorios en donde opera, llevando no sólo tecnología de vanguardia para asegurar la conectividad, sino también a personas comprometidas con su trabajo y con una cultura corporativa orientada a satisfacer las necesidades de los clientes.

Durante el 2017, el 79% de los colaboradores de Entel Chile participaba de algún instrumento colectivo, y el 100% participaba de los beneficios de alguno de estos instrumentos.

Dotación Total por tipo de contrato

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Dotación Propia	4.731	4.788	1.514	1.410	2.408	2.527

Distribución dotación por área geográfica Chile

Tipo de contrato	Entel			Entel Call Center		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Región de Tarapacá	46	29	25	-	-	-
Región de Antofagasta	145	133	140	-	-	-
Región de Atacama	45	29	29	-	-	-
Región de Coquimbo	70	45	44	-	-	-
Región de Valparaíso	149	91	94	245	269	191
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	50	54	54	-	-	-
Región del Maule	64	31	28	-	-	-
Región del Bío Bío	168	113	106	-	-	-
Región de la Araucanía	39	18	19	-	-	-
Región de los Lagos	56	61	60	-	-	-
Región de Aysén	12	12	11	-	-	-
Región de Magallanes	32	17	19	-	-	-
Región Metropolitana	4.138	4.069	4.133	1.248	1.245	1.219
Región de Los Ríos	12	12	11	-	-	-
Región de Arica y Parinacota	34	17	15	-	-	-
Total	5.060	4.731	4.788	1.493	1.514	1.410

Distribución de la dotación por área geográfica Perú

Región	Entel Perú		
	2015	2016	2017
Amazonas	0	0	4
Ancash	33	30	37
Apurímac	0	1	3
Arequipa	27	37	39
Ayacucho	0	1	4
Cajamarca	0	1	6
Cusco	11	10	15
Huanuco	0	1	11
Ica	24	31	37
Junín	16	15	22
La Libertad	30	50	44
Lambayeque	12	20	24
Lima	2.066	2.129	2.166
Loreto	0	1	3
Madre de Dios	0	0	3
Moquegua	3	3	7
Pasco	0	0	1
Piura	35	45	50
Puno	7	9	13
San Martín	0	1	8
Tacna	10	18	17
Tumbes	4	4	8
Ucayali	0	1	5
Total	2.281	2.408	2.527

Comprometidos con el respeto a la diversidad y la equidad

Construir una cultura de respeto y colaboración es fundamental para que todas las personas puedan desarrollarse y compartir en ambientes de respeto mutuo, realizándose en el trabajo diario. En el Código de ética de la empresa, así como en su Manual de Aplicación⁷, se señala el compromiso irrestricto de la compañía con los derechos humanos de todos sus colaboradores: Entel valora la persona en su integridad, y no discrimina arbitrariamente por motivos de género, raza, estado civil, religión, ideología política, sindical u otros. Asimismo, entrega un trato justo, basado en el respeto a su condición humana, independientemente del cargo que ocupe en la organización y se compromete a ofrecer un entorno de trabajo seguro, cuidando la seguridad, higiene y bienestar de las personas.

Desde 2017, Entel comenzó a trabajar en la implementación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión, con un trabajo organizado en etapas y un fuerte componente de participación para escuchar a los diferentes actores. Luego de realizar más de 30 focus group en Santiago y en regiones, con más de 700 participantes de dentro y fuera de la organización, se realizó un diagnóstico representativo para construir en conjunto una empresa inclusiva. Los principales temas, identificados como focos a trabajar durante los próximos períodos, son: balance de género, orientación sexual, discapacidad, creencias y nacionalidad.

El proceso contempla una campaña de comunicación masiva, que comenzó en 2017, para traspasar a los colaboradores las convicciones más profundas de respeto e inclusión con que

⁷ Más información, visite: <http://informacioncorporativa.entel.cl/normativas-y-etica/etica-y-denuncias>

{ el *proceso* }



cuenta la organización. Se programaron más de 12 talleres en Santiago y regiones para formar a las personas en temas de diversidad e inclusión y motivar la constitución de las primeras tres mesas de trabajo, de acuerdo con los focos definidos. El próximo paso será la difusión de la Política de Diversidad & Inclusión que contemple todos los temas relevados por las mesas para formar un Gobierno que le dé seguimiento a cada tema.

Junto con esto, durante 2017 se actualizó el Código de Ética y su Manual de Aplicación, haciéndolo más simple, cercano y directo. Con el objetivo ser un referente para todas las personas o empresas vinculadas con Entel -como sus Directores, Ejecutivos, Trabajadores, Contratistas, Proveedores y Consultores- el documento establece estándares de conducta que buscan preservar la integridad del tipo de cultura y organización que queremos

construir asumiendo también ocho compromisos con los grupos de interés de Entel. El Código se complementa con los ejemplos de situaciones prácticas con orientaciones contenidas en su Manual de Aplicación.

Asimismo, se realizó una revisión de los pilares culturales, con el fin de actualizar, simplificar y resignificar sus contenidos para estar en línea con las transformaciones y desafíos futuros. En talleres y mesas de trabajo, los líderes de los diferentes equipos, junto a áreas expertas, dieron forma a una nueva expresión cultural coherente con el propósito de la Compañía.

Participación de mujeres por estamento y Brecha Salarial Promedio

Categoría de empleo	Entel Consolidado			Brecha Salarial	
	2015	2016	2017	2016	2017
Gerencial	19	26	15	10,20%	9,80%
Ejecutivo/Profesional	1.147	1.139	1.127	10,70%	7,67%
Administrativos/Técnicos	2.439	2.110	2.530	7,80%	8,38%

Rotación total y voluntaria

Género	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Total rotación colaboradores	1,43%	1,6%	1,1%	5,15%	3,56%	3,05%	1,44%	1,46%	1,53%	2,06%	1,91%	1,19%
Total rotación voluntaria	0,4%	0,4%	0,48%	2,32%	2,09%	2,95%	0,94%	0,93%	0,84%	0,86%	0,84%	0,60%

Porcentaje Rotación según género

Género	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Hombres	1,59%	2,60%	1,20%	6,51%	3,26%	2,48%	1,35%	1,43%	1,51%	2,36%	2,41%	1,43%
Mujeres	1,33%	1,09%	1,10%	4,04%	3,89%	3,52%	1,56%	1,50%	1,56%	1,85%	1,62%	1,80%
Total	1,43%	1,61%	1,10%	5,15%	3,56%	3,05%	1,44%	1,46%	1,53%	2,06%	1,91%	1,54%

Balance de Género

En 2017, un 40% de la dotación de Entel correspondió a mujeres. En Entel Call Center, las mujeres representan un 58% de la dotación. Mientras, en Entel en Chile las mujeres corresponden a un 34% de la dotación, y en Entel Perú, a un 42% de la misma. Aunque la participación de mujeres en cargos gerenciales ha presentado una disminución desde 2015, la compañía ha logrado disminuir la brecha salarial en los distintos estamentos o niveles de trabajo. Cabe mencionar que existe un Comité de Balance de Género al interior de la compañía, el cual es liderado por la Gerencia de Recursos Humanos y se reúne mensualmente.

Rotación de Personas

En 2017, la tasa de rotación total a nivel consolidado Chile y Perú de Entel y filiales fue de 1,54%, similar al período anterior. La rotación voluntaria, en tanto, fue de 0,6%, disminuyendo en 0,24% respecto del año anterior. Analizando por género, la tasa de rotación en hombres fue de 1,43%, disminuyendo del 2,41% observado en 2016, mientras que para las mujeres fue de 1,8%, disminuyendo del 1,62% del periodo anterior.

Durante 2017, se realizaron 287.793 horas hombres de capacitación a nivel consolidado. Esto representa un 31% de horas de capacitación más que en 2016.

2.062 horas
de capacitación para la plana ejecutiva

263.800 horas
de capacitación para profesionales
y nivel técnico

22.040 horas
de capacitación para nivel administrativo

*Unidades horas hombres

Capacitación y Desarrollo de las Personas

El área de Capacitación de Entel se encarga de crear y gestionar oportunidades para el desarrollo profesional y de carrera de quienes forman parte de la compañía, y articular de la mejor manera el conocimiento al interior de la organización. Durante 2017 todas las operaciones de Entel, incrementaron sus horas de capacitación respecto a 2016, especialmente con la implementación de la metodología ágil.

Las oportunidades de capacitación al interior de la organización se orientan según el Modelo de Gestión de Personas, definido en los cinco mundos que orientan el trabajo al interior de la empresa. La definición de mundos ha permitido afinar la búsqueda de perfiles y selección de personas, estableciendo estrategias de búsqueda diferenciadas según el desarrollo de carrera de las personas, y las necesidades específicas de cada mercado al interior de la compañía. Se trata, en definitiva, de establecer relaciones de beneficio mutuo, donde las personas y la empresa puedan desarrollarse en conjunto.

Por otra parte con la implementación de Mundo Ágil, se revisó y actualizó el modelo de competencias corporativas con esto se busca desarrollar y seleccionar los talentos que apalanquen esta nueva cultura dentro de la compañía. La actualización de las competencias transversales a todos los mundos y la consolidación de las nuevas competencias específicas para cada uno de ellos permitió que los colaboradores contaran con un mapa claro de desarrollo dentro de su área de trabajo y una evaluación más ajustada a su realidad. Con todo lo anterior se establecen dos grandes tipos de capacitaciones y correspondientes programas: las Transversales, y las Técnicas.

Capacitación Transversal

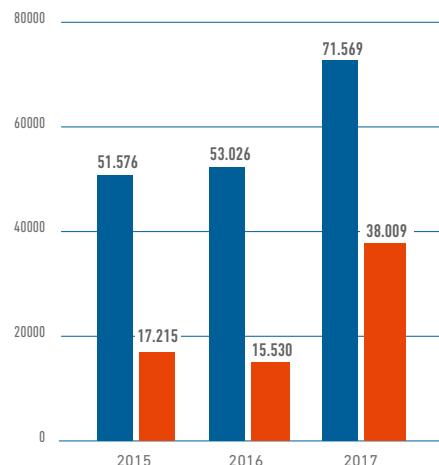
- > Programa Up_Grade de desarrollo de competencias presencial y On Line desarrollado en Santiago y Regiones.
- > Programa de relatores y diseño instruccional.
- > Jornada de bienvenida a la cultura Entel: Welcome #yocreocultura.
- > Talleres de cultura que se realizaron en todo Chile.
- > Programa de Liderazgo en Altura.

60%
más horas de capacitación en Entel Chile

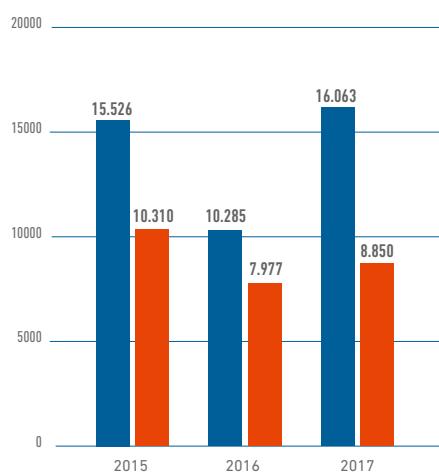
36%
más horas de capacitación en Entel Call Center

36%
más horas de capacitación en Entel Perú

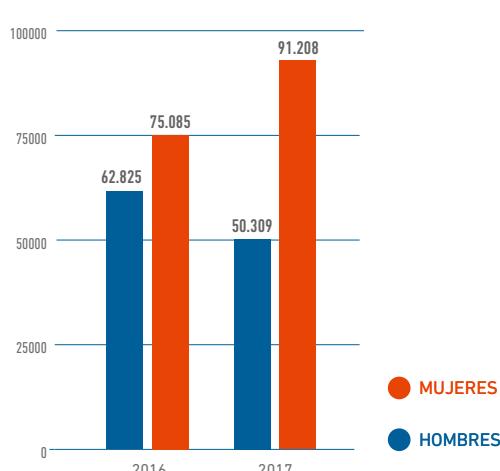
Capacitaciones Entel Chile (h/h)



Capacitaciones Entel Perú (h/h)



Capacitaciones Entel Call Center (h/h)



Durante 2017 se creó nuevo track de gestión de personas llamado track Ágil, que permitirá gestionar, desarrollar y capacitar de manera contingente a quienes trabajen bajo esta metodología.

G4-LA9

G4-EC4

Capacitación Técnica

- > Mundo Especialización: El 2017 se consolidó el programa "Proyéctate".
- > Mundo Liderazgo: Se inició la formación para el Track de expertos en Vicepresidencia Corporaciones y en la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones.
- > Mundo de Adherencia: Se formaron 20 consultores en el aula de Adherencia y se acompañó a 180 líderes.
- > Mundo Ágil: se realizó el proceso de On Boarding de la iniciativa Agile Foundations, en el cual participaron más de 600 personas.

Capacitación y Desarrollo

Entel Consolidado			
	2015	2016	2017
Costo promedio de capacitación por colaborador	S/I	\$78.000	\$92.796
Gasto total SENCE	\$54.895.571	\$83.139.416	\$242.118.166
Nº de vacantes internas que fueron completadas mediante ascensos o transferencias internas	S/I	476	494

También de carácter anual, por segundo año consecutivo, la compañía efectuó una evaluación 360°, con una cobertura de un 100% del total de evaluaciones bajo esta metodología.

Evaluación de Competencias y Desempeño

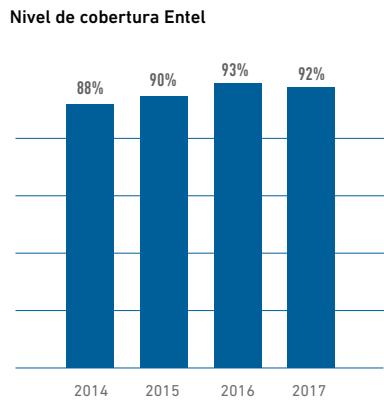
La evaluación de desempeño basada en un modelo de Gestión por Competencias Corporativas se realiza en forma anual. Esta evaluación, en 180°, cuenta con cinco niveles que permiten valorar el desempeño de cada colaborador. Para 2017, esta evaluación tuvo una cobertura del 98% de personas que podrían ser evaluadas, con 3.913 evaluaciones efectuadas. El esquema establece espacios formales de retroalimentación entre jefaturas y colaboradores, potenciando una comunicación transparente al interior de los equipos.

La evaluación para quienes se desempeñan en tiendas se realiza hoy con una periodicidad bianual. En un esfuerzo por responder mejor a las necesidades que el ritmo de negocio impone a la gestión de personas, durante el segundo semestre de 2017 se inició a la evaluación semestral de los colaboradores de tienda, específicamente a quienes están en contacto con clientes. Fueron 275 personas que se iniciaron en este proceso, siendo evaluadas con un nuevo modelo conductual y sus correspondientes objetivos definidos de acuerdo al cumplimiento de las metas de su ficha de pago.

Adicionalmente, tras la evaluación y para fortalecer el modelo de gestión en los mundos, existe un programa de desarrollo para la competencias transversales o específicas. Este orienta a las jefaturas para que puedan identificar de mejor manera las conductas, evaluarlas y establecer planes de mejora. Cuando se determinan las brechas, a cada persona pueden asignársele cursos de capacitación en las áreas de interés a mejorar, o bien, ser el propio colaborador quien autogestione sus propios cursos.

 **98%**

de cobertura en
evaluación de
desempeño en 180°



76% de satisfacción a nivel consolidado alcanzó Entel en la medición de la encuesta Great Place to Work 2017.

Clima Laboral

Entel mide el clima laboral mediante un análisis de los resultados de la encuesta "Great Place to Work". El instrumento se aplica una vez al año y está validada a nivel mundial. Además de que su aplicación permite compararse con otras organizaciones en Chile y el mundo. Esta encuesta se ha transformado en un indicador para el desarrollo de planes de mejoramiento continuo del clima laboral en la compañía.

Los colaboradores, durante los últimos años, han manifestado un alto nivel de satisfacción, indicando que la compañía es considerada como un buen lugar para trabajar. En 2016, el promedio total de satisfacción a nivel consolidado fue de un 78%, considerándose un buen desempeño y en el 2017 dicho promedio se elevó alcanzando un 80%.

Adicionalmente, dado los cambios que está impulsando la compañía en su metodología de trabajo durante 2017, se implementó una nueva herramienta de medición: el Barómetro Ágil.

Barómetro Ágil

Se trata de una encuesta que se aplica a las personas que trabajan en células ágiles para medir diferentes dimensiones de la salud del proceso y de las personas, generando resultados válidos que sirven para la toma de decisiones. Hasta el momento, la oficina de agilidad de Entel recaba y analiza los resultados para ayudar a los equipos y los líderes de las tribus a generar planes de acción adecuados.

Esta herramienta permite recoger información importante acerca de la calidad con que implementan la metodología ágil y detectar puntos de mejora que puedan ser activados mediante un plan de acción. Como uno de los principios fundamentales del trabajo ágil es la transparencia, la información que genera este proceso es abierta. El objetivo es que las ideas y propuestas de solución aparezcan en forma abierta y sean sencillas de generar e implementar.

Construyendo una cultura de compromiso y motivación

Entel busca potenciar el compromiso de los colaboradores en conjunto con su bienestar y sentido de pertenencia a la compañía. Para monitorear las nuevas dinámicas de trabajo y encausarlas de la mejor manera es fundamental introducir herramientas que acompañen los procesos de transformación y cambio por los que está atravesando la compañía. La encuesta Engagement, es una nueva herramienta implementada en 2017 para monitorear el entusiasmo y motivación al interior de los equipos de trabajo, que permitirá implementar planes de acción que permitan construir en conjunto equipos más comprometidos y personas más motivadas.

Engagement

¿Qué es?

Es estar involucrado, entusiasmado y con energía en el trabajo. Muchos estudios han demostrado que la gente que se encuentra en este estado logra mejores resultados y disfruta de su actividad.



Engagement Entel

¿Por qué se mide?

Como Entel está experimentando importantes cambios en la manera de trabajar de los equipos, hacer estas mediciones contribuye a saber cómo experimentan las personas estos cambios y cómo va su implementación al interior de la empresa.

¿En qué consiste?

Es una encuesta que consiste en 17 preguntas, y por primera vez, contestaron 3.400 personas de la compañía. Las respuestas del cuestionario son anónimos, y fueron reportados solo para grupos de cuatro o más integrantes.

¿Cuáles fueron los resultados?

Entel obtuvo un porcentaje de engagement del 83%. El promedio mundial es de 59.1%⁸.

¿Cuál es la proyección a futuro?

Esperamos aplicar esta encuesta trimestralmente, para tener indicadores continuos que permitan la gestión de los equipos en tiempos que reflejen los ritmos de negocio y cambios en la compañía.

Es importante generar planes de acción que permitan mantener y mejorar estos resultados, entregando propuestas a los equipos para potenciar su compromiso y energía.

⁸ Fuente: http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Trabajadores representados en comités paritarios

Categoría	Entel			Entel Call Center			Entel Perú			Entel Consolidado		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Porcentaje de trabajadores representados	80%	80%	81%	100%	100%	100%	50%	50%	50%	59%	55%	82%
Número de comités paritarios	22	18	17	4	3	3	1	1	1	27	22	21

Capacitaciones en salud y seguridad

	Colaboradores	Contratistas y Proveedores
Capacitaciones	730	180
Participantes	4.595	5.716
Horas de Capacitación	6.008	19.760

Siniestralidad, Accidentabilidad y días perdidos

Categoría	Grupo Entel		
	2015	2016	2017
Tasa de accidentabilidad	1	0,6	0,46
Tasa de siniestralidad	23	19	18
Índice de gravedad	90	76	70
Índice de frecuencia	4	2	2
Total días perdidos	1202	927	840
Días perdidos por enfermedades profesionales	216	589	241
Número de víctimas fatales	0	0	0

Salud y Seguridad Ocupacional

Para Entel es prioritario mantener bajo control los riesgos profesionales asociados al negocio, respetando la legislación vigente, y optimizando la operación para salvaguardar la vida, integridad y salud de quienes se desempeñan día a día en sus instalaciones. Todos estos lineamientos, forman parte también del Código de Ética de la empresa.

El Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional, incluye un estándar técnico de procedimientos de trabajo seguro para realizar las tareas con mayor potencial de riesgo, los cuales son monitoreados permanentemente a través de auditorías e inspecciones en terreno. Así, todos los colaboradores viven la Cultura de Gestión Preventiva de Entel, que se promociona y difunde por diferentes vías, y se manifiesta en la baja continua en las tasas de accidentabilidad.

Esta misma política también permite integrar en esta cultura de trabajo a aquellas empresas prestadoras de servicios y obras que son más críticas en función de los riesgos generados en la

operación. La gestión se realiza de manera directa sobre un promedio de 250 empresas cubriendo una masa laboral crítica de aproximadamente 4.500 trabajadores de terceros.

Uno de los pilares en la gestión del sistema se basa en la capacitación teórico/práctica de todos los trabajadores, tanto internos, como externos, indistintamente de su estamento.

Con esto, se puede tener certeza que todo participante que pasa por estas capacitaciones dispondrá de las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo en condiciones seguras. Existen charlas, cursos presenciales, y cursos en línea en estas materias.

A diciembre de 2017, a nivel consolidado, existían 21 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, que representan al 82% de los colaboradores de la compañía. Mientras que en Entel Call Center la representación alcanza el 100%, en Entel Perú alcanza el 50%.

Tras la aplicación del protocolo y conforme a los niveles de riesgo obtenido ocho centros de trabajo ingresaron al Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

En materias de seguridad y salud, la legislación chilena hace hincapié en la prevención de accidentes y enfermedades del trabajo. El nuevo Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, dispuesto por la autoridad a través de la Superintendencia de Seguridad Social, busca identificar condiciones que pudiesen generar riesgos asociados a enfermedades de salud mental al interior de las organizaciones. En Entel la implementación del citado protocolo se asumió con seriedad y profesionalismo, asignado a la Subgerencia de Prevención de Riesgos la responsabilidad de liderar, implementar, diseñar y aplicar los planes de acción que corresponda.

El abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad. Así, este protocolo pretende identificar los peligros y asociar los riesgos, medirlos, priorizarlos, diseñar e implementar acciones preventivas desde la organización y evaluar su efectividad.

Durante los meses de marzo y abril de 2017, se conformó en Entel el Comité de Aplicación Central, el cual se encarga de velar por la óptima aplicación e intervención psicosocial al interior de la organización y que sus alcances sean a todos los colaboradores y colaboradoras de la compañía en Chile. Este comité se conforma por cuatro integrantes, de los cuales dos de estos son

representantes de los trabajadores. Respecto de los contratistas, la empresa ha cumplido con su información de informar vía carta certificada a todas las empresas contratistas que le prestan servicio, de su obligación de cumplir el protocolo de riesgo psicosocial. Adicionalmente, y más allá de la obligación social, la Compañía ha ofrecido ayuda a dichas empresas con una asesoría técnica para la implementación.

En el marco de esta evaluación e implementación del protocolo, se realizaron 117 charlas a más de 2.000 personas sobre los alcances y objetivos de la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales, como también de las consecuencias tanto organizacionales y personales de estos, y la incidencia de los mismos en enfermedades de salud mental de origen profesional. Junto con las actividades de difusión y capacitación, se evaluaron 63 centro de trabajo para establecer los niveles de riesgo que muestran los mismos. Además, la aplicación del cuestionario SUSES0/ISTAS21, permitió observar el riesgo psicosocial en la organización, en las cinco dimensiones evaluadas por el protocolo: Exigencias Psicológicas del Trabajo, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones, y Doble Presencia.

Más de
2 mil

Personas asistieron
a charlas sobre
la aplicación del
Protocolo de Riesgos
Psicosociales



Promoviendo un estilo de vida saludable en Entel

	BENEFICIOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none">Incorporación al Club de Campo Entel, tarjeta para snacks y café, vestuario para Ejecutivos de Tienda, Asistentes Ejecutivas, Secretarías y Administrativos.Celebraciones (Fiestas Patrias y fiesta corporativa).
	DEPORTE Y ESPARCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none">Club de Campo Corporativo (Peñalolén): canchas de fútbol, tenis, piscina, y zona de quinchos.Actividades extra laborales con financiamiento compartido: ramas deportivas, coro, teatro, yoga, radioaficionados.Convenios con gimnasios.
	CONDICIONES DE TRABAJO APTAS	<ul style="list-style-type: none">Se dispone de instalaciones acordes a la necesidad de la naturaleza del trabajo, ya sea en clima, iluminación, mobiliario, etc.
	INTEGRACIÓN FAMILIAR	<ul style="list-style-type: none">Regalos para la familia: ajuar para recién nacidos, regalo de navidad para la familia, regalo de navidad para los hijos (menores de 12 años), regalo día del niño (menores de 12 años).Educación: kit escolar para hijos (menores de 17 años); beneficio jardín infantil (sala cuna y niños de 2 a 5 años); becas y financiamiento de estudios.Escuela de verano Entel para hijos de colaboradores.
	SALUD	<p>Planes colectivos de salud (Isapre Consalud y Colmena):</p> <ul style="list-style-type: none">Seguro de Salud, Dental, Catastrófico y Vida.Fondo de salud solidario: donde colaboradores pueden obtener ayudas económicas adicionales (administrado por Entel y sus sindicatos).Programa preventivo de salud para colaboradores mayores a 40 años.Campaña de vacunación gratuita para la influenza.
	FLEXIBILIDAD HORARIA	<ul style="list-style-type: none">Flexibilidad horaria para la realización de trámites personales, vacaciones, matrimonio, nacimientos, cumpleaños, enfermedades graves y fallecimiento de algún familiar.
	CHARLAS EDUCATIVAS	<ul style="list-style-type: none">Sobre temas como finanzas personales, APV, jubilación, alimentación saludable, sistemas de salud en Chile, entre otros.
	ASISTENCIA SOCIAL	<ul style="list-style-type: none">Se incorpora el rol de Asistente Social para responder de mejor manera a los requerimientos de ayuda económica de los colaboradores que presentan casos a los comités de Salud
	SALAS DE LACTANCIA	<ul style="list-style-type: none">Durante 2017 se habilitaron 2 espacios para ser utilizados como salas de lactancia en el Edificio Corporativo y edificio Costanera. Durante el 2018 se proyecta la habilitación del espacio en Edificio Parque Titanium

Capítulo VI

Proveedores y Contratistas



Estrategia de Proveedores de Entel: 5 Prioridades

1

SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN

Evaluación para nuevos proveedores que determina el cumplimiento y adherencia a las políticas de Entel

2

COMPRAS CENTRALIZADAS

Mirada centralizada de compras con el fin de determinar las mejores condiciones comerciales y técnicas.

3

CONTRATO

Formalización de los acuerdos comerciales.

4

ACREDITACIÓN DE CONTRATISTAS Y TRABAJADORES

Visibilidad y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones laborales de contratistas.

5

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Mitigación de riesgos para asegurar la continuidad del suministro y/o servicio.

Brindar una experiencia distinta a cada cliente o usuario implica atender todos los detalles de la cadena de valor de la compañía. El trabajo coordinado con proveedores y contratistas, en línea con la misión y objetivos que se ha propuesto la empresa, y apuntando también al crecimiento y desarrollo de estos socios estratégicos del negocio, es un área fundamental de trabajo. Conocerlos en profundidad y contar con procedimientos adecuados para su gestión -incluyendo aspectos como la capacitación y la atención de los principales riesgos asociados a sus labores- le permite a Entel no solo entregar productos y servicios de calidad, sino también contribuir a la integridad y desarrollo del sector a través del establecimiento, mantenimiento y constante actualización de buenas prácticas del negocio.

En un sinnúmero de oportunidades y de procesos a lo largo de toda la cadena de valor, los proveedores, especialmente los contratistas, con personal al servicio de Entel, representan la imagen de la compañía en los diferentes territorios donde se despliega. Otras veces, son una pieza importante en la mantención de la continuidad operacional. Contar con un Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores, que no sólo los evalúe, califique y seleccione, sino que los acompañe y capacite en la gestión sostenible de su actividad y la de Entel, es fundamental para mantener el alto estándar que esperan los clientes de la compañía.

¿Quiénes son los proveedores y contratistas de Entel?

Entel busca trabajar con los mejores proveedores para satisfacer y entregar un servicio de excelencia. Durante el 2017, la compañía trabajó con 2.044 empresas proveedoras, cifra que representa un 0,4% más que el año anterior. El gasto total en proveedores durante el período fue cercano a los 1.243 millones de dólares, cifra 8% mayor respecto del período anterior. El mayor porcentaje de dicho gasto, un 84%, se efectúa a proveedores nacionales o locales, y un 74% va para las categorías de contratistas y partners. Los contratistas son aquellos proveedores que tienen personal dedicado a Entel, que presten servicios en las dependencias de la compañía o del contratista. Estos corresponden al 21% del total de los proveedores de Entel.

Proveedores y contratistas por Segmento Entel Chile

Información	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Número total de empresas proveedoras	2.216	2.029	2.044
Número de empresas contratistas	461	442	433
Número de proveedores PyME	1.448	1.152	1.266
Número de Proveedores Nacionales	2.069	1.891	1.922
Número de Proveedores Internacionales	150	138	122
Gasto en proveedores locales/ nacionales (en M \$USD)	1.000.621	896.778	1.039.951
% del gasto total en proveedores y contratistas locales	80,6%	78%	84%
Gasto total en proveedores (en M \$USD)	1.241.455	1.150.966	1.243.525
% del gasto en proveedores, contratistas y partners	55%	61%	74%

Para poder saber quiénes son los proveedores, dónde están sus necesidades y cuáles son los principales riesgos en sus organizaciones, se ha establecido una clasificación de éstos mismos según distintas variables o criterios. Esta clasificación facilita los procesos de identificación y evaluación para la gestión de la cadena de abastecimiento. Por ejemplo, si se trata de una empresa pequeña, se trabaja bajo lo estipulado por el Sello Propyme; si por la naturaleza de la prestación se trata de un contratista, se hace el correspondiente seguimiento del cumplimiento laboral y de prevención de riesgos.

Empresas contratistas y empleo indirecto generado

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Cantidad de empresas contratistas	461	442	433
Empleo indirecto generado (puestos de trabajo)	11.609	10.995	11.830

Segmentación de los Proveedores



11.830

Son los puestos de trabajo generados para contratistas de la compañía



Entel se encuentra certificada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo con el Sello ProPyme. Éste reconoce a las empresas que, teniendo una base significativa de proveedores que corresponden a pequeñas y medianas empresas, adopta medidas para tener un buen trato y relación con las mismas, especialmente en relación a los pagos, los cuales no pueden exceder los 30 días una vez hecha la prestación.

Socios estratégicos del negocio: Evaluación, gestión del riesgo y capacitación para proveedores

En el trabajo con los proveedores intervienen diferentes áreas de la compañía y, durante 2017, éste se enfocó en fortalecer las alianzas entre las mismas, especialmente las que velan por el control y seguimiento en materias de abastecimiento y contratistas, vigilando los principales riesgos en la cadena de valor de la compañía en el marco del Proceso de Evaluación de Proveedores.

La gestión de los proveedores se enmarca en el Código de Ética de Entel, documento base para el trabajo y alineamiento de este importante grupo de interés con los estándares corporativos. Ahí se establecen los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de los proveedores responde a factores de mérito y capacidad, considerando la calidad y costo del producto o servicio, e incluyendo aspectos o factores de sustentabilidad, especialmente financiera y sobre prácticas laborales. Es deber de Entel asegurar que todos los proveedores potenciales tengan el mismo acceso a la información, para poder participar en los procesos de la compañía y presentar sus propuestas.

Para poder seleccionar a los proveedores más adecuados, existen dos procesos complementarios, el de Calificación para nuevos proveedores, y el

de Evaluación, para los que prestan servicios de manera recurrente, que incluye procesos de revisión y auditorías por parte de diferentes áreas de la compañía. Asimismo, el Modelo de Prevención de Delitos corporativo permite disminuir los riesgos de que se atente contra los valores y principios de Entel, plasmados en el Código de Ética.

Contar con un sistema adecuado de gestión y detección de los riesgos asociados a los distintos tipos de proveedores es fundamental para el buen desarrollo del negocio. Los proveedores que son considerados más críticos son los contratistas. Los principales riesgos que se identifican en esta área de trabajo son los financieros, los accidentes laborales, e incumplimientos laborales. Atender de forma oportuna a los mismos, permite que todos quienes participan de la cadena de valor de Entel puedan generar valor dentro de la misma y robustecer sus posibilidades de desarrollo. El 97% de los proveedores contratistas directos han sido evaluados durante los últimos 3 años, mientras que el 71% de los proveedores que, a su vez, abastecen a los contratistas -o proveedores de Nivel 2- ha sido evaluado también. La meta para 2018 es alcanzar una evaluación del 100% y del 95% respectivamente, en cada caso.

G4-LA14
G4-LA15
G4-LA16

En el año de 2017 se creó el Proceso de Calificación de Subcontratistas, o empresas que son contratadas por proveedores de Entel para prestar servicios a la compañía. Éste hace una validación en aspectos financieros, laborales y prevención de riesgos que deben ser aceptados para que la empresa pueda ser contratada.

Evaluación de Proveedores

El Proceso de Evaluación de Proveedores mide el desempeño de éstos de manera holística, en distintas aristas que se complementan entre sí y entregan una puntuación final, incluyendo los factores de sustentabilidad. Además de evaluarlos, entrega información importante para el diseño de políticas, en conjunto con todas las áreas que participan de este ejercicio, para normar y estandarizar las prácticas de abastecimiento y, con ello, reducir los riesgos del trabajo en este aspecto. La evaluación se realiza una vez al año y mide aspectos transversales del desempeño. Además, ésta se complementa con el Sistema de Gestión de Contratistas de la Gerencia de Construcción e Infraestructura, que realiza un seguimiento mensual y elabora un ranking de proveedores con sus resultados. Todo este proceso se sistematiza a través de la plataforma World Class, que permite obtener la evaluación del usuario interno y comenzó a operar a fines de 2016, generando mejoras en la trazabilidad y transparencia en su aplicación.

Además del Proceso de Evaluación, existen cláusulas en los contratos relativas a materias de sustentabilidad, específicamente en relación al Modelo de Prevención del Delito y a las auditorías para inspeccionar las actividades donde se apliquen los servicios contratados. Las denuncias se canalizan a través del Comité de Ética, el cual procede de acuerdo a la legislación en materia de prevención de delitos, y de la normativa interna de la compañía en estos temas.

Peso de los factores de sustentabilidad en la evaluación de proveedores

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Peso de los factores de sustentabilidad en la evaluación de proveedores (%) e indicar para qué categoría de proveedores aplica el peso (*)	66%	66%	66%

(*) Críticos nivel 1 y 2, alto riesgo, etc
Criterios: Proveedores Nivel 1

Cuando los proveedores tienen incumplimiento con sus trabajadores, la Subgerencia de *Outsourcing* de Entel tiene la facultad de retener los pagos de los proveedores hasta que regularicen su situación y cumplan con sus obligaciones laborales. En ocasiones, además del incumplimiento laboral, se detectan riesgos financieros. En estos casos se trabaja junto a las áreas de la compañía que hayan contratado sus servicios conforme a revisar y evaluar la continuidad del proveedor.

Algunas áreas de la compañía, según sus ámbitos de competencia, realizan auditorías a los proveedores. Las Subgerencias de *Outsourcing* y Prevención de Riesgos se encargan de monitorear y auditar a sus proveedores para que cumplan con las exigencias de Entel. Por su parte, dentro de la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones existen áreas que trabajan con proveedores y algunos Inspectores Técnicos de Obra que realizan auditorías en terreno.

Nuevos proveedores examinados en función de criterios relacionados con temas sociales

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Porcentaje de nuevos proveedores examinados en temas sociales	26%	27%	25%

Auditorías Realizadas a Proveedores

Categoría	Entel Consolidado		
	2015	2016	2017
Porcentaje de auditorías realizadas a proveedores identificados como de alto riesgo	5%	6,35%	93,5%



Capacitación de Proveedores

Dentro de Entel existen gerencias que se encargan de realizar seguimiento y capacitaciones a los proveedores en distintas materias que les competen en su trabajo diario. El objetivo es apoyar a estos importantes colaboradores, que muchas veces representan a la empresa en diferentes lugares, para tener un mejor entregable en la calidad de servicio.

- > La Gerencia de Infraestructura realiza un plan de seguimiento de distintos aspectos relacionados con la sustentabilidad y, según sus resultados, crea un ranking y se asignan trabajos a los proveedores que obtengan mejores posiciones. Programa de relatores y diseño instruccional.
- > La Gerencia de Recursos Humanos realiza cursos de capacitación especiales para proveedores -como la Inducción SAI, o el curso en riesgos eléctricos- esto con el fin de cumplir con las exigencias de la Ley de Subcontratación. Talleres de cultura que se realizaron en todo Chile.
- > La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos ha realizado diversos talleres de relacionamiento de los contratistas con la comunidad (ver recuadro)
- > La Subgerencia de Prevención de Riesgos, en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), realizaron en 2017 un seminario sobre la actualización y el estándar de documentos que requeridos por parte de Entel para los contratistas, informaron sobre la actualización de la Ley en Prevención de Riesgos, abordando especialmente temas respecto de la contratación de personal extranjero, un tema que es cada vez más recurrente en la realidad laboral chilena.





Juntos construyendo confianza

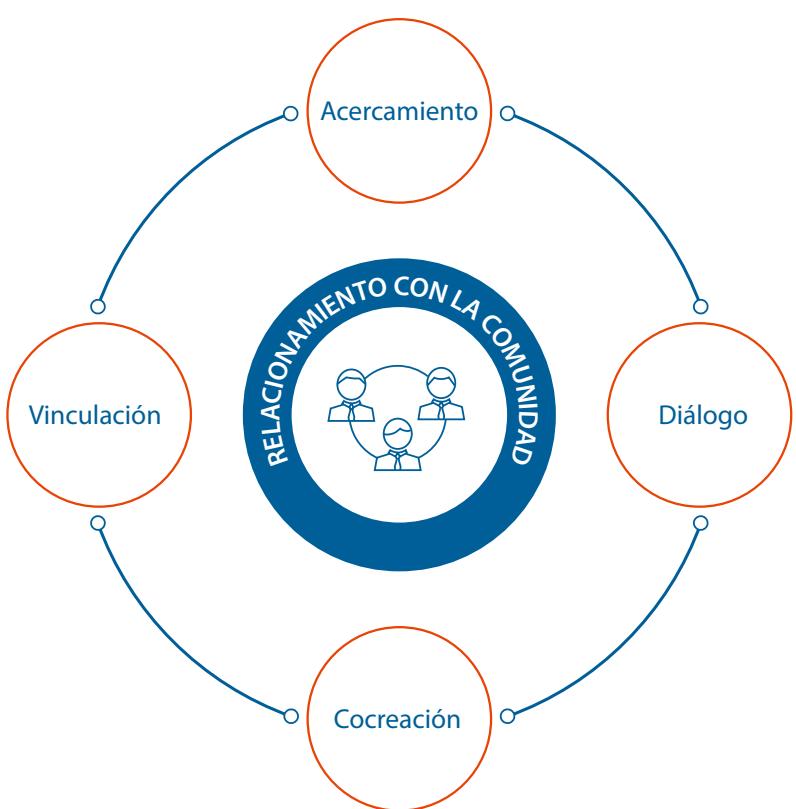
La coherencia es un elemento central para construir confianza. Para alinear el discurso de Entel y sus proveedores contratistas en terreno, y asegurar una actuación acorde con los lineamientos de ciudadanía corporativa y sustentabilidad de la compañía, en 2016 se realizó un plan de preparación para proveedores en relacionamiento comunitario. Se abordaban los valores de transparencia, co-creación, diálogo abierto y la importancia del levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones y las oportunidades de desarrollo que brinda una mayor conectividad.

Generar un entendimiento constructivo entre la compañía, sus contratistas y las comunidades, ha incidido en una baja tasa de conflictos en terreno. Con todo el despliegue que significó el proyecto Conectando Chile, uno de los más ambiciosos en cuanto a instalación de infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional, solo hubo 20 conflictos con comunidades entre 2016 y 2017, y más de 730 localidades fueron intervenidas. Todos estos conflictos fueron solucionados a través de acuerdos comunitarios. Actualmente, el 89% de los contratistas que instalan infraestructura en Entel Chile se encuentran capacitados en relacionamiento comunitario.

Capítulo VII

Inversión Social y Ciudadanía Corporativa





Relación con el Entorno Social

El acceso a las telecomunicaciones es, en la actualidad, un servicio que influye crecientemente en la calidad de vida de las personas: ya no solo las utilizamos nada más para comunicarnos, sino también para acceder a variados servicios, tanto a nivel personal, como organizacional. El acceso a estas tecnologías es un impulso para la inclusión de las personas en la sociedad y el desarrollo de la economía y es desde este enfoque que la compañía trabaja sus programas de ciudadanía corporativa e iniciativas de inversión social y comunitaria.

Dado el impacto que su negocio puede tener sobre estos temas, Entel busca contribuir al desarrollo social mediante programas orientados a la reducción de la brecha digital, por una parte, y a la mejora en la accesibilidad e inclusión de las personas a las tecnologías de la información, por otra. Ampliar el acceso a las telecomunicaciones, es aumentar las oportunidades para la sociedad en la era digital, a través del uso creciente de tecnologías y de manera de generar crecimiento y desarrollo al país.

La compañía ha adoptado un enfoque de inclusión que abarca a todos sus grupos de interés: desde los colaboradores que con su trabajo y sus actividades de voluntariado ayudan a las comunidades, hasta los clientes, los proveedores y numerosas iniciativas de colaboración público-privada. La relación con las comunidades, guiada por la transparencia y la cercanía, apunta a la generación de valor conjunta, en sintonía con las principales expectativas que los diversos actores tienen de una compañía que se mueve en este ámbito tan fundamental para la sociedad actual. Así, Entel trabaja en diferentes programas e iniciativas bajo estos lineamientos, siempre orientado bajo los cuatro pilares que guían su gestión en estas materias: Acercamiento, Diálogo, Co-creación y Vinculación.

Desde el establecimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas con sus 17 objetivos (ODS), y la adscripción de Chile a su cumplimiento, Entel ha alineado su trabajo para contribuir a las metas que se han propuesto a nivel nacional y global. Esto entendiendo que, con el desarrollo del negocio y el establecimiento de sus programas estratégicos de ciudadanía corporativa, la compañía puede aportar en diferentes objetivos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)

	ODS 04	ODS 05	ODS 07	ODS 08	ODS 09	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 16
Desafío Sustentabilidad					●					
Voluntariado	●					●				
Fomento al Reciclaje							●	●	●	
Medición Huella de Carbono										●
Estrategia de Cambio Climático		●					●		●	
Convenio Asoch				●		●	●			
Uniendo Personas							●			
Mujeres ON	●				●		●			
Taller de Dirigentes Sociales									●	
Código de ética	●		●		●					●
Política de Diversidad e Inclusión	●		●		●					●

ODS 04: Educación de calidad

ODS 05: Igualdad de género

ODS 07: Energía Asequible y No Contaminante

ODS 08: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

ODS 09: Industria, Innovación e Infraestructura

ODS 10: Reducción de las Desigualdades

ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

ODS 12: Producción y Consumo Responsable

ODS 13: Acción por el Clima

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Solidas

Ciudadanía Corporativa: Iniciativas de relacionamiento comunitario

El despliegue territorial para asegurar el desarrollo técnico y tecnológico de la empresa, requiere de un trabajo comunitario e intensivo. Para trabajar activamente con las comunidades, es importante contar con una metodología de trabajo y relacionamiento constante, basados en la transparencia y en la construcción de relaciones en el largo plazo. Entel realiza diversas acciones para profundizar su relación con las personas que habitan las localidades donde la compañía despliega su infraestructura y servicios.

350

Dirigentes,
Región de
Los Lagos

320

Dirigentes,
Región de
Tarapacá

350

Dirigentes,
Región
Metropolitana

Talleres para Dirigentes Sociales

Durante el 2017 se continuó trabajando junto a los dirigentes sociales cuyo objetivo es potenciar la educación del usuario de telecomunicaciones.

Una de las novedades que se implementó durante este período fueron las charlas orientadas a sacar el mayor provecho de la red de telecomunicaciones en casos de emergencia y desastres naturales a cargo del experto Michelle De L'Hebre. Más de mil dirigentes participaron en estos talleres, en diversas regiones del país.

Acompañamiento a Contratistas para el relacionamiento comunitario

Una parte fundamental del relacionamiento comunitario de la compañía resulta del trabajo conjunto y coordinado con los contratistas, quienes se desenvuelven principalmente en la instalación y mantención de infraestructura de telecomunicaciones y, muchas veces, representan a la compañía en el territorio. El acompañamiento constante, la mantención y actualización de un protocolo de trabajo, y la realización de talleres de capacitación en estas materias en años pasados, permitió atender 3 conflictos que se levantaron con motivo de instalación de antenas en diferentes localidades



G4-S02
G4-EC7

Inversión Social para la innovación y la inclusión

Aportes e Inversión comunitaria

La mayor parte de la inversión comunitaria de Entel se focaliza en los programas estratégicos de reducción de la brecha digital e inclusión, así como en iniciativas para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. Adicionalmente, Entel tiene múltiples alianzas con fundaciones y ONGs⁹ para ejecutar proyectos con diferentes actores de la sociedad.

Trabajar por la reducción de la brecha digital y la inclusión requiere atender diversos factores, desde cómo llevamos la tecnología a los lugares más remotos, a cómo incorporamos a diversas personas y grupos a la era digital conforme a reducir las brechas que hoy se presentan en este ámbito, atendiendo a las necesidades y capacidades particulares de cada quien para potenciar su desarrollo y el de su entorno social.

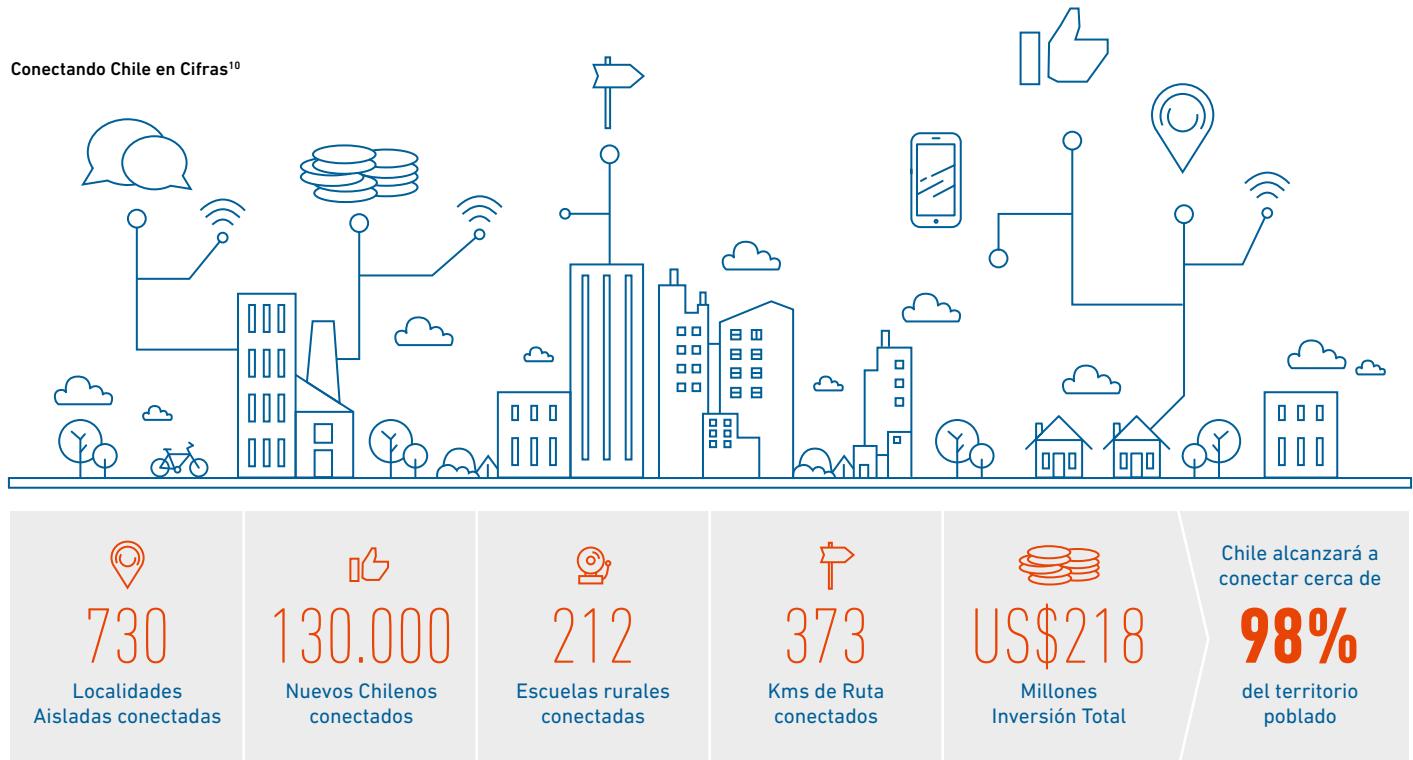
Conectando Chile

La iniciativa Conectando Chile es uno de los proyectos emblemáticos y más ambiciosos de la compañía para llevar la conectividad a las zonas rurales y aisladas del país. Se trata de una iniciativa de colaboración público-privada entre Entel y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que corresponde a una contraprestación por la adjudicación de las bandas de 4G de 700 y 2600 MHz. Tras un intenso trabajo de despliegue de casi cuatro años, considerando las dos etapas producto de la adjudicación en el 2017 finalizó la totalidad del proyecto, que beneficia en conjunto a más de 130.500 personas en todo el territorio nacional en 730 localidades aisladas del país.

Con este proyecto:

- > Se conecta a todo Chile a través de servicio de telecomunicaciones móvil de voz y datos.
- > Más del 98% de la población total del país ahora cuenta con oferta de Internet.

⁹ Organizaciones No Gubernamentales

Conectando Chile en Cifras¹⁰

Caso de Éxito: Conectando Chile

En Villa Trollo, una pequeña localidad al interior de la Región de la Araucanía, hacia la cordillera, Don Jorge vive en condiciones aisladas y trabaja su campo día a día. Con el proyecto Conectando Chile, a través de su celular, puede conectarse con el mundo, especialmente con su hija, hablar con ella por teléfono, sostener una videoconferencia mirando a su nieta y enterarse de lo que ocurre en diversas partes de Chile y el mundo.

¹⁰ Para acceder a información detallada del proyecto Conectando Chile en cada una de las regiones del país, puede visitar el sitio web: <http://informacioncorporativa.entel.cl/sustentabilidad/conectando-chile>

Mujeres On

Por segundo año consecutivo, en alianza con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y Emprediem¹¹, el programa Mujeres On, dirigido a mujeres emprendedoras y jefas de hogar de los 3 primeros quintiles de ingreso¹², permitió a 145 participantes acceder a capacitación en el uso de tecnologías y herramientas digitales para la venta de sus productos y el desarrollo de sus negocios. El despliegue durante 2017 se focalizó en las regiones Metropolitana y de Coquimbo, además de un grupo especial de mujeres de la RM participantes del programa del año 2016, con emprendimientos artesanales con

potencial exportador. La iniciativa es desarrollada por Emprediem, organización que agrupa a empresas sociales que busca democratizar el emprendimiento y la innovación social. Trabajar por la reducción de la brecha digital y la inclusión requiere atender diversos factores, desde cómo llevamos la tecnología a los lugares más remotos, a cómo incorporamos a diversas personas y grupos a la era digital conforme a reducir las brechas que hoy se presentan en este ámbito, atendiendo a las necesidades y capacidades particulares de cada quien para potenciar su desarrollo y el de su entorno social.

253
personas en la
comunidad de
emprendedoras
de Mujeres On
en sus dos años.
con el trabajo
realizado en 2017



Para el 2018, se espera continuar con este programa, apuntando a una mayor cobertura territorial, fortaleciendo la comunidad que se ha ido formando en las diversas versiones de la iniciativa, y continuando con la línea para potenciar las exportaciones.

¹¹ <https://emprediem.com>

¹² Para el programa de exportaciones en la Región Metropolitana, las beneficiarias alcanzaron el cuarto quintil socioeconómico.

Principales resultados de Mujeres On

Brecha Digital

96%

Emprendedoras utiliza celular en beneficio de su emprendimiento

Aumenta el uso de herramientas como: **Whatsapp** (47% -> 82%), **Facebook** (35% -> 94%) y **Pinterest** (20% -> 77%)

Comunidad

2.730

Personas alcanzadas

86% de las emprendedoras con participación activa en redes sociales.

Innovación

100%

Satisfechas con talleres y actividades del programa

70% de asistencia promedio en los tres programas, los que incluyeron sesiones de relacionamiento con agentes del ecosistema emprendedor como CORFO, gremios y universidades.

Diseño

90%

Diseños realizados

Para logos, tarjetas y etiquetas de los diferentes emprendimientos de las participantes, tras los talleres y clínicas de diseño dictadas por profesionales especialmente contratados para el proyecto y el trabajo con una agencia especializada.

Comercialización

100%

De emprendedoras con nueva plataforma de comercialización

Todas las participantes se suman a la plataforma de comercialización en línea de Mujeres On, la cual acumula actualmente un total anual de ventas superior a los \$15 millones de pesos chilenos.

Exportación

22

Emprendedoras vinculadas con actores del ecosistema exportador

Una participante recibió la beca ProChile, mientras que tres emprendedoras obtuvieron la beca de coaching de dicha institución.



Yo Leo

El rescate de las tradiciones y la inclusión de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones pueden ser un excelente complemento en las salas de clase: así lo ha demostrado el proyecto "Yo leo", que a las anteriores versiones orientadas a la difusión de las lenguas originarias mapudungún y rapa-nui, en 2017 se sumó el proyecto "Yo Leo Aymara". Orientado a niños y niñas de Kinder a 3ro básico. El programa busca, a través de la utilización de dispositivos digitales, contribuir a la disminución de la brecha digital y a potenciar el aprendizaje lector, preservando especialmente la cultura e identidad de los pueblos originarios. El proyecto se realiza desde el año 2015, en conjunto con la Fundación País Digital¹³.

Así, el programa "Yo Leo Aymara" fue implementado en la región de Tarapacá, específicamente en las comunas de Huara, Camiña, e Iquique.

¹³ www.paisdigital.org

A partir del libro "La música de las montañas", inspirado en un cuento de tradición aymara, se desarrolló una aplicación interactiva y bilingüe. Uno de los atributos diferenciadores de este programa es que las actividades y lectura se desarrollan a través de dispositivos tecnológicos, específicamente tablets.

Los resultados de la iniciativa evidencian un uso transversal de la tecnología, más allá de la aplicación diseñada para el programa; el respeto y el apoyo mutuo para trabajar con materiales que pertenecen a toda la comunidad en cuanto a prácticas educativas; un aporte al rescate de la cultura inmaterial en el proceso de construcción de la identidad; y un impulso a la generación de hábitos de lectura en generaciones nativas digitales.

259

Niños y niñas beneficiados con el programa.

35

Profesores y docentes participando en el programa.

9

Escuelas de la Región de Tarapacá intervenidas, 4 de ellas son escuelas rurales unidocentes.

LOGROS ALIANZA CON ENTEL

- ▶ Donamos talento de nuestros Vicepresidentes en charlas de liderazgo y mentoring para los PEP.
- ▶ 3 gerentes han vivido la experiencia de ser PEP por un día en "la escuelita Entel".
- ▶ Más de 200 colaboradores y más de 500 niños han participado en los voluntariados.
- ▶ Beneficiamos a 5 colegios.
- ▶ Nuestro aporte está en todas las regiones.
- ▶ Facilitamos el aprendizaje a más de 500 niños a través de conectividad en Cajamarca, Satipo y Arequipa.
- ▶ Logramos 18.000 horas de impacto desde que inició nuestra alianza en el 2014.
- ▶ Primer socio en realizar un voluntariado en base a un Proyecto PEP; proyecto propuesto por los alumnos según necesidades locales.

IMPACTO ENSEÑA PERÚ

Categoría	Datos
Alumnos	4.459
PEPs	105 (Profesionales Enseña Perú)
Colegios	58
Regiones	8
Alumnos	234
Alumnos en el MINEDU	55

Alianza por la Educación junto a "Enseña Perú"

Entel Perú ha ido desarrollando una alianza de trabajo con "Enseña Perú"¹⁴ para promover el desarrollo social a través de la educación. En 2017, ambas instituciones organizaron en conjunto la iniciativa AYNI, un foro educativo en el que participan más de 1.200 personas e integra al programa de Voluntariado Corporativo de la compañía en el país. Se trata de un trabajo de colaboración entre ambas organizaciones, que se orienta en el largo plazo y cuya visión al año 2032 es que 8 de cada 10 niños, niñas y jóvenes reciba una educación de excelencia.

Alianza con la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH)

Las transformaciones de la industria durante los años y la demanda por construir empresas cada vez más inclusivas, que respondan a las necesidades de diferentes tipos de personas y sus circunstancias particulares, llevó a la firma de un acuerdo de colaboración entre Entel y la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH) en 2016. Este acuerdo busca mejorar los servicios y establecer ofertas diferenciadas dirigidas a personas con discapacidad auditiva, lo que comprende capacitaciones a los equipos de atención en lengua de señas y herramientas de comunicación.

Así, mientras que el año anterior se implementaron planes especiales para este segmento de la población y se dispuso de una oficina de atención especial en la torre Entel de Santiago, en 2017 se profundizó este trabajo, con cursos y entrenamiento en lengua de señas, iniciativa que ha acaparado el interés de los colaboradores, no sólo en atención al cliente sino incluso de otras áreas. Los cursos son dictados justamente por la ASOCH.

13
colaboradores
participaron en
los cursos de
capacitación en
lengua de señas
dictados por
ASOCH en 2017.

¹⁴ Enseña Perú es parte de la red global "Teach for All", un grupo creciente de organizaciones independientes que están trabajando para expandir las oportunidades educativas en sus naciones.

Fomentando el Desarrollo Social para mejorar la calidad de vida

Invertir en el desarrollo social de las comunidades es trabajar integralmente para conectar a las personas, desde sus diferentes realidades, y a las mismas con los territorios y los lugares donde habitan, convirtiéndolos en lugares de encuentro.

Uniendo Personas

El proyecto Uniendo Personas tiene como objetivo impulsar la conectividad tanto humana, como tecnológica. La intervención, recuperación y mejora de los espacios públicos es el foco de esta iniciativa. A través del trabajo en conjunto con la comunidad y de una ONG experta, el trabajo apunta a la transformación de estos lugares para el encuentro y entretenimiento de las personas a través del desarrollo o mejoramiento de infraestructura que incida en el intercambio y el relacionamiento comunitario y acompañe la instalación o mantención de redes para la conectividad.

Este proyecto es financiado por Entel, los programas iniciados durante 2017 suman en conjunto más de \$184 millones de pesos chilenos en inversión.



Programa Uniendo Personas 2017

Asociación de Sordos de Chile

Junta de Vecinos 14 Reina Alta

Comunidad Indígena Malahue



> Región Metropolitana

> Diseño, gestión y construcción infraestructura deportiva para cancha de pasto sintético para Fútbol 7, en la sede de la asociación en Ñuñoa



> Región Metropolitana

> Apoyo al mejoramiento de la infraestructura de la plaza, reducción de la altura de la antena ahí ubicada, y mejoramiento de diseño a redomo de fibra de vidrio



> Región de los Ríos

> Diseño y construcción de una sede social, comunitaria y cultural en el sector Malahue Alto, y traslado de la antena del sector

*Durante 2017, la ejecución de las iniciativas de Uniendo Personas se hizo en forma conjunta con la Fundación Proyecto Propio <https://www.proyectoproprio.cl>

Voluntariado Corporativo

Los colaboradores de Entel participan activamente de la estrategia de sustentabilidad e inversión social de la compañía como co-creadores de las intervenciones de Voluntariado Corporativo, una tradición que ha distinguido al equipo de la empresa por varios periodos. Durante 2017, 1.005 personas participaron en las distintas iniciativas de esta línea de trabajo en Chile, y más de 500 colaboradores en las iniciativas en Perú, todas las cuales vinculan directamente a las personas que forman parte de la compañía con las comunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en forma integral.

Desafío Sustentabilidad

Las personas que se desempeñan en la compañía son el principal motor para innovar al interior de la misma y presentar soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas. Así, en el marco de la iniciativa E) Makers, y continuando con el trabajo realizado en años anteriores con el proyecto de voluntariado "Tengo Una Idea", los colaboradores y colaboradoras de la compañía presentaron sus ideas y proyectos. Durante 2017, a diferencia de los años anteriores, quienes participaron pudieron acceder a mentorías para desarrollar mejor sus presentaciones y proyectos. La participación durante los últimos tres años de la iniciativa ha ido aumentando significativamente.

Chile

Celebración del Día del Niño y Navidad

> A las iniciativas presentadas en esta línea de trabajo para el apoyo a comunidades e instituciones en situación de vulnerabilidad, se suma la Empresa a través de un fondo monetario especial y la provisión de insumos. Se calcula que las iniciativas de 2017 beneficiaron a más de 10.000 niñas y niños.

880
Voluntari@s

Apoyo tras los incendios forestales

> Tras la serie de incendios forestales que afectaron la zona centro-sur de Chile durante el mes de febrero de 2017, los equipos de Entel se sumaron al apoyo a las comunidades afectadas por los mismos. En conjunto con el Desafío Levantemos Chile, se brindó apoyo para la movilización de alimentos, doctores, veterinarios y los voluntarios que estaban en el sector. El trabajo se extendió por más de 10 días, durante los cuales la empresa puso 4 camionetas a disposición de los mismos, además de prestarle un viático a cada voluntario de 1 UF diaria.

80
Voluntari@s

Tutorías Belén Educa

> Los voluntarios que participan de esta iniciativa, buscan apoyar y motivar a alumnos de enseñanza media de la red de colegios de la Fundación Belén Educa para construir en conjunto un proyecto de vida hacia el futuro e impulsarlo a cursar estudios superiores. En 2017, se trabajó en esta iniciativa entre mayo y octubre, con estudiantes de las comunas de Quilicura y Puente Alto.

45
Voluntari@s

Perú

"Amo mi playa"

> Iniciativa de recolección de basura y desechos en la playa, una vez concluido el verano, como una forma de contribuir al cuidado del entorno y la limpieza del mar.

200
Voluntari@s

"Ayuda en acción"

> Iniciativa de mejoramiento de infraestructura, que se efectuó en un establecimiento en la localidad de Callao.

74
Voluntari@s

Fundación Teletón / Clínica San Juan de Dios

> Los voluntarios y voluntarias visitaron a los niños y niñas de la Fundación en una jornada de actividades de recreación y juegos.

170
Voluntari@s

"Enseña Perú" en Llanavilla

> Esta intervención, en el marco de la alianza con "Enseña Perú", además de compartir con la comunidad, el equipo de voluntariado contribuyó con el levantamiento de infraestructura y la entrega de textos en la Escuela Santa Rosa de Llanavilla.

30
Voluntari@s

Deporte y Cultura: Conectando a las personas en un entorno sustentable

Más allá de la tecnología, conectar a las personas entre sí y a la comunidad en los lugares donde habita requiere de potenciar grandes momentos en donde todos se sientan parte de una gran comunidad conjunta, con instancias que permitan el diálogo, la interacción y el entendimiento.

Deporte: Entel Maratón de Santiago

Durante 2017 se realizó la 11va versión de la maratón más importante de Chile, el Entel Maratón de Santiago, que une y conecta a personas de todo el país y el extranjero, y, con los años, se ha insertado en los grandes circuitos internacionales. El evento convocó a 30.000 competidores, con 4.210 extranjeros inscritos, además de quienes salieron a las calles de la ciudad a alentar a los corredores. El resultado es una fiesta de la ciudad en torno al deporte, que cada año se vuelve más importante. La competencia, cuyo punto de partida y llegada fue el Palacio de La Moneda, nuevamente contó con los circuitos de 10k, 21k, y 42k. Para esta versión se entregó el reconocimiento Erika Olivera al primer chileno y primera chilena en cruzar la meta, y coincidió con la última maratón de esta destacada deportista nacional.

Cultura en la Ciudad: Festival Hecho en Casa

Desde el año 2016 que Entel participa en la realización del Festival Hecho en Casa. Se trata de una iniciativa de arte urbano que transforma la ciudad con creatividad e invita a sus habitantes a recorrer y verla de una manera diferente, con grandes instalaciones que se realizan en diferentes espacios públicos. La selección de proyectos y artistas está pensada para incluir a todos quienes habitan la ciudad, para así interactuar con ella como si fuera nuestra propia casa. El 2017, las intervenciones se realizaron en Santiago y, por primera vez, también en Valparaíso. Durante 11 días, más de 5 millones de personas pudieron apreciar las diferentes puestas en escena.

Fueron 5 los proyectos invitados a participar en esta nueva versión del festival: el pato gigante de hule, del artista Florentijn Hofman; un tendero de ropa gigante, del colectivo The Glue Society; rostros representativos de los pueblos originarios de América, esculpidos a partir de 120 toneladas de arena, del colectivo inglés Sand in Your Eye; un mural hiperrealista de 300 metros cuadrados, representando un momento cotidiano en la calle Lastarria en el año 1900, del artista chileno Luis Núñez San Martín; y 5 mariposas gigantes -de 12 metros cada una- que sobre el fuste de la Torre Entel, obra de la artista nacional Valeria Merino, que ganó el concurso #IdeasTorreEntel, que recibió más de 40 propuestas de intervenciones.

Premio Periodismo Sustentable

El Premio de Periodismo Sustentable, organizado por Entel y la Universidad Católica de Milán busca reconocer a los profesionales que, mediante sus trabajos periodísticos -ya sean en televisión, radio o prensa escrita- contribuyan a la construcción de una sociedad más armónica e inclusiva y, además, destaqueen iniciativas vinculadas con la sustentabilidad. En 2017 se realizó la novena versión de esta iniciativa.

Entre los vencedores de cada categoría, el jurado eligió al gran ganador del premio PESU 2017, reconocimiento que recayó en Francisco Franulic, periodista de Canal 13, gracias al reportaje "Cómo es vivir generando cero desechos". El jurado destacó que el reportaje abordó el tema de la sustentabilidad desde una dimensión social, económica y medioambiental, con un punto de vista original e integrador, un gran guión y un notable nivel técnico. El premio contempla un viaje a Italia para una pasantía de una semana en la Universidad Católica de Milán, durante 2018.

También, este año participaron por tercera ocasión medios escritos de Perú. En esta categoría, la ganadora fue Milagros Berrios, del diario La República, con su trabajo "Chai Mana Qullunampaq" ("Para que no se extinga").

"Cultura en Ruta": Más cultura a través de la tecnología

La muestra "China Imperial" fue una de las exhibiciones más importantes del Centro Cultural Palacio La Moneda durante 2017 y recibió más de 300.000 visitantes en el corazón de Santiago. A través del uso de tecnologías de realidad virtual y como parte del proyecto "Cultura en Ruta", fue posible acercar esta muestra a más de 100 niños y niñas de séptimo y octavo básico de liceos y colegios rurales en las regiones del Maule, Los Lagos y Aysén, con una clase interactiva.

Cada estudiante recibió lentes especiales diseñados para ver el contenido de la muestra, siendo guiados durante toda la actividad por dos expertos en el uso de esta tecnología. Así, pudieron recorrer en primera persona la exposición "La Ciudad Prohibida, China Imperial" y aprender en detalle aspectos políticos, sociales y culturales de la vida pública y privada de la época. Iniciativas como esta le permiten a Entel contribuir de manera innovadora y con tecnología de vanguardia a la unión e interacción de las personas, en este caso, entregándole a los niños en regiones alejadas de la capital la posibilidad de acceder a actividades culturales de gran calidad y conectarlos con nuevas formas de aprendizaje, contribuyendo asimismo a la disminución de la brecha digital en el territorio.

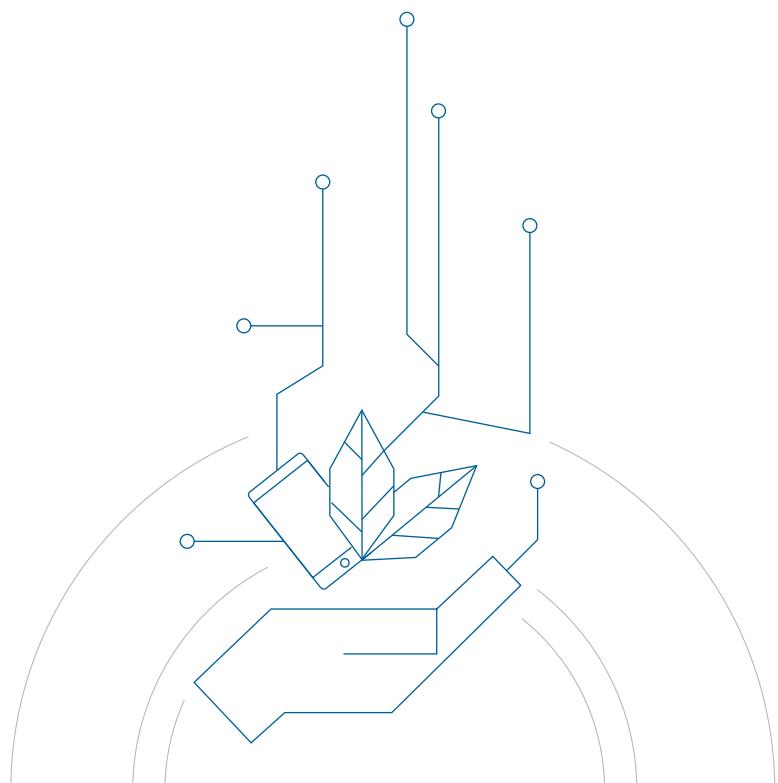
Establecimientos rurales beneficiados

1. Liceo Augusto Santelices Valenzuela, de Licantén
2. Liceo República Argentina, de Coyhaique
3. Liceo Manuel Jesús Andrade, de Chonchi
4. Escuelas rurales de Rauco, Huillinco, Quitipulli, Terao y Nalhuitad.

Capítulo VIII

Medioambiente





El cuidado del medioambiente es uno de los pilares centrales de la Política de Sustentabilidad de la compañía. Así, todas las áreas de la empresa deben comprometerse con una gestión responsable y proactiva en estas materias, ya que además, este pilar es crucial para el trabajo con los distintos grupos de interés. La totalidad de las iniciativas que se desarrollan en este ámbito de acción involucran a las Vicepresidencias de Tecnología y Operaciones, Mercado Corporaciones, Mercado Personas, Recursos Humanos y Regulación y Asuntos Corporativos.

El respeto por el entorno y las localidades donde las diversas instalaciones de la compañía -principalmente las antenas- se despliegan, son parte del pilar medioambiental de la Política de Sustentabilidad, así como también la estrategia para abordar el cambio climático, con énfasis en las iniciativas de eficiencia energética, y la gestión responsable de los residuos, orientada en el principio de las "3Rs": Reducir, Reciclar y Reutilizar. Así, se han identificado oportunidades para la mitigación de impactos y para contribuir al cuidado del medioambiente en toda la cadena de valor de la compañía.

Estar conscientes de la importancia de las acciones que se pueden tomar en cada área de trabajo para el cuidado del medioambiente y la reducción de los impactos del negocio sobre el mismo es parte importante para reforzar a diario el hecho de ser una compañía que se adapta ágilmente a las expectativas de una sociedad cada vez más informada y a las demandas de los diferentes actores con quienes interactúa, tanto a nivel de despliegue territorial, como en el uso y disposición de los productos -especialmente equipos electrónicos, aunque no solamente centrado en ello- que la compañía pone a disposición de sus clientes.

Instalación de antenas: Respeto por el entorno y coordinación efectiva con los públicos de interés

En Chile, la Ley 20.599 regula la instalación de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicaciones. Esta normativa - que se encuentra dentro de las más exigentes del mundo, especialmente respecto de la emisión de radiaciones- ordena el despliegue, operación, expansión y modernización de las redes de los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles en todo el territorio.

El estándar que se ha fijado Entel, en concordancia con la normativa nacional y los lineamientos de organismos como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) exige:

- > La seguridad respecto de las emisiones de radiación electromagnética.
- > La participación de la ciudadanía y la autoridad en el proceso de emplazamiento de la radioestación base.
- > El cumplimiento de las distancias que deben existir entre torres y sus sistemas soportantes con zonas sensibles establecidas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- > La entrega de información a los grupos de interés respecto de los impactos de la instalación de antenas en zonas urbanas y rurales a través de capacitaciones y talleres.
- > Integración armónica de las torres con el entorno dentro del cual se emplazan.

Durante 2017
se instalaron

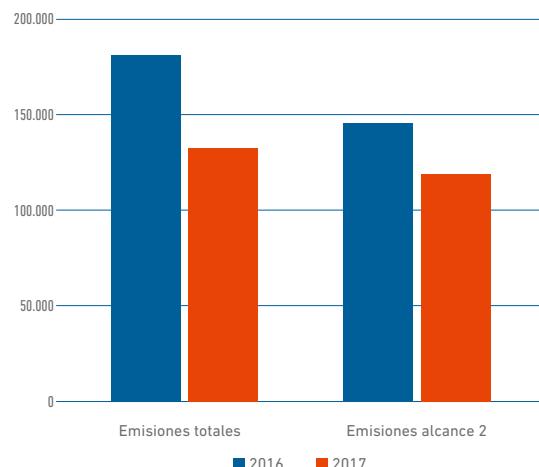
51
Nuevas antenas

32
Municipios de Chile

Zonas Sensibles

Una zona sensible se refiere a un área donde se encuentran escuelas, salas cuna, jardines infantiles, hospitales, clínicas o consultorios, asilos de ancianos y otras áreas similares. Son los municipios quienes deben identificarlas, para trabajar coordinadamente con las empresas de telecomunicaciones que se despliegan por el territorio nacional.

Disminución de las Emisiones



26,8%
Ahorro total de Emisión
de CO2e respecto a 2016

Ahorro
48.055
ton CO2e

Esta reducción equivale a sacar de circulación a 16.000 automóviles y plantar 200 hectáreas de árboles.

Cambio Climático y Huella de Carbono

El cambio climático es uno de los desafíos más grandes que enfrenta el planeta y la humanidad hoy. Personas y organizaciones, están llamadas a adoptar conductas y políticas, conocer en detalle las acciones que contribuyen al calentamiento global, disminuir su impacto y adoptar las medidas de mitigación que sean necesarias. Así ha quedado establecido en diferentes protocolos y acuerdos, siendo el más relevante hasta ahora la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las consecuencias de este fenómeno y sus impactos son transversales. Para Entel, la gestión de este tema es de relevancia para su negocio en la medida que afecta a la sociedad en su conjunto y, particularmente, al aumentar los riesgos, por ejemplo, de eventos climáticos extremos en zonas y territorios donde la compañía cuenta con despliegue de infraestructura y dinámicas de relacionamiento y desarrollo comunitario.

Por lo mismo, la compañía mide desde el año 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero generados a nivel corporativo producto de sus operaciones tanto a nivel directo -alcance 1-, como a nivel indirecto -alcance 2 y 3. El mayor impacto operacional en este sentido, se da de manera indirecta, es decir, por la generación y distribución de energía eléctrica, que en 2017 correspondió al 89,8% del total de las emisiones de Entel. Su magnitud está dada por dos factores: la constitución de la matriz energética en Chile, particularmente de su porcentaje de generación que proviene de combustibles fósiles, y el consumo de la operación en redes, tiendas, oficinas y Data Center.

El total de emisiones de gases de efecto invernadero durante 2017 fue un 26,8% menor que el total emitido el año anterior. Las emisiones indirectas, que representan el mayor aporte a la huella de la compañía, disminuyeron en un 18% respecto de 2016.

Huella de Carbono Entel

TOTAL
CHILE

132.650,4 ton CO₂e

Instalaciones Corporativas de Arica a Punta Arenas, tiendas y puntos de red

Emissions Directas

4.507,7
Ton CO₂e



Incluye:
Fuentes de estacionamientos
Fuentes móviles
Emisiones fugitivas

Emissions indirectas

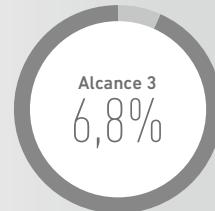
119.150
Ton CO₂e



Incluye:
Electricidad

Otras Emisiones Indirectas

8.992,7
Ton CO₂e



Incluye:
Importación y distribución de equipos y dispositivos
Viajes aéreos
Uso de papel

TOTAL
PERÚ

10.288,77 ton CO₂e*

Edificios corporativos Plaza R y San Borja.

Emissions Directas

3.140,93
Ton CO₂e



Incluye:
Generadores eléctricos
Vehículos propios
Extintores

Emissions indirectas

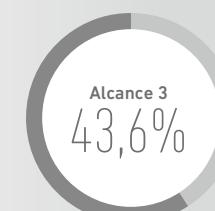
2.658,77
Ton CO₂e



Incluye:
Electricidad

Otras Emisiones indirectas

4.489,07
Ton CO₂e



Incluye:
Uso de papel
Viajes aéreos
Generación de residuos
Consumo de agua
Desplazamiento de personal

*Medición gases de efecto invernadero solo en dos edificios corporativos.

Así, conociendo este resultado, es imprescindible para la compañía continuar enfocando parte importante de su gestión ambiental a programas e iniciativas que le permitan reducir su consumo energético que, sumado a los esfuerzos hechos a nivel nacional por introducir cambios en la matriz energética y hacerla más sustentable, pueden contribuir al combate del cambio climático.

Ahorro derivado de la matriz energética (\$MM Anuales)



Huella de Carbono Entel Perú

En tanto en Entel Perú en el 2016, se realizó este ejercicio por primera vez en dos sedes administrativas, logrando identificar e implementar iniciativas que contribuyeron a disminuir considerablemente el total de gases de efecto invernadero. Tal es el caso del recibo electrónico de pago para el 100% de los colaboradores de la empresa y la incorporación del programa de auto compartido "Entel Pool". En el 2017, se continuó con el compromiso de medir la huella de carbono y se incorporó una nueva sede administrativa, el resultado logrado fue reducir en 12.9% los resultados del año anterior. Este resultado se debe a la digitalización de información y una política de uso inteligente de papel.

La huella de carbono reportada en el 2016 fue de 12,238.44 tCO₂ equivalente considerando dos sedes administrativas: San Borja y Plaza República. En el 2017, considerando ambas sedes, se logró una reducción 12.9% en las emisiones de GEI con una huella de carbono de 10,663.08 tCO₂ equivalente.

Eficiencia Energética

El consumo intensivo de energía en el negocio se encuentra principalmente en la operación de las redes y los Data Center. Así, son precisamente estas áreas las que más han trabajado durante los últimos años en diversas iniciativas y medidas de eficiencia energética.

A fines de 2016 la compañía buscó dar una estructura formal y transversal al equipo de eficiencia energética con la finalidad de abordar una iniciativa de mayor impacto y que fuera sustentable en el tiempo. Así, se generó un flujo de evaluación de factibilidades que incluía impacto energético, costos y payback o recuperación de la inversión.

Con esta estructura, se trabajó coordinadamente y se logró que, a través de 11 iniciativas implementadas durante 2017, se consolidaran ahorros por \$ 1.118 millones, casi duplicando al ahorro obtenido en 2016. Continuando en esta línea, para el 2018 se espera lograr ahorros adicionales por \$ 1.263 millones con 11 nuevas iniciativas.

El consumo de energía eléctrica total de Entel para sus sitios en Chile durante 2017 fue de 351,62 MWh.

Ahorro anual

20%
al modificar los
parámetros de
interrupción de
generación de calor del
aire acondicionado en los
radioestaciones base.

160

Sitios alimentados
con energía solar

25

Sitios alimentados
con energía eólica

2

Sitios con celdas
de hidrógeno

Reserva energética que es considerada la tecnología más avanzada y limpia de estándar internacional.

Redes: Energías limpias y tecnología eficiente para el despliegue territorial corporativo

Las instalaciones de Entel, desplegadas por todo el territorio, consumen energía para su funcionamiento. Para disminuir el consumo y transformar toda la red en una instalación eficiente, es clave el trabajo coordinado con el principal proveedor en esta área, Ericsson. Así, con la incorporación paulatina de productos especialmente diseñados para un bajo consumo, cada día crece la diversificación energética de la compañía en los sitios a lo largo de Chile, considerando energías renovables, limpias y amigables.

Data Center

Un Data Center es una infraestructura de soporte tecnológico que permite entregar a los usuarios soluciones orientadas a la continuidad operativa de las plataformas de procesamiento y transaccionalidad, mediante la provisión de servicios de alojamiento, monitoreo, administración y explotación de las plataformas.

PUE

El PUE se calcula como el total de energía consumida por un Data Center, dividido por la cantidad de energía que realmente llega al equipamiento de TI. Esto permite conocer la cantidad perdida en otros equipos, como los sistemas de refrigeración, UPS, etc. El valor de referencia en la industria es del orden de 1,8. Naturalmente, mientras menor sea este valor, mejor resulta el rendimiento de la operación.

¹⁵ uptimeinstitute.com

Entel Data Center

Los servidores electrónicos y sus instalaciones por todo el mundo, acordes a su condición de empresas e instalaciones enmarcadas en la economía digital y de vanguardia, han implementado diversas iniciativas para contribuir a la eficiencia y ahorro energéticos. El Data Center de Entel es medido por el estándar internacional Power User Effectiveness (PUE), que lo sitúa a la altura de otros datacenters a nivel mundial como los que usa Google o Facebook, entre otras grandes marcas.

En 2017, los Data Center lograron reducir el porcentaje promedio del PUE en un 3,1% promedio en relación a 2016.

Certificación TIER III

TIER¹⁵ es una certificación de un Data Center, otorgada por el Uptime Institute, en base a su diseño, estructura, desempeño, fiabilidad, inversión y retorno de inversión. Durante 2017, Entel recibió la certificación internacional TIER III Gold, asociada a una disponibilidad del 99,98% y a 1,6 horas de interrupción al año, con un nivel de Redundancia N+1. Esto le permite a Entel, programar períodos de mantenimiento sin que afecten a la continuidad del servicio de sus servidores. Así Entel se posiciona como la empresa líder en Latinoamérica, con categoría oro. La obtención de esta certificación implica un trabajo en conjunto donde se involucra a los equipos, en conjunto con los proveedores de toda el área.

Además, el Data Center de Amunátegui recibió el sello de aprobación Management and Operations, que también entrega el Uptime Institute, que ofrece la orientación necesaria para identificar y abordar los riesgos propios de este tipo de operaciones para mantener un bajo costo de operación, y una alta eficiencia.

Durante 2017, se implementó un curso de capacitación y entrenamiento en eficiencia energética, donde el 15% del total de los graduados del programa correspondió a personal del Data Center. La malla de capacitación para ingenieros de operaciones de estas instalaciones se basa en conocimientos específicos, con el fin de contar con un equipo integral. De continuar, este programa permitirá a la compañía liderar la transformación sustentable, entregando contenidos de valor para sus colaboradores.

Entel Perú: Promoviendo un transporte limpio en la ciudad

En el año 2017, Entel Perú desarrolló dos iniciativas para promover un transporte más eficiente. "Entel Pool" es una aplicación que permite organizar viajes compartidos en vehículos a través de la ciudad entre diferentes usuarios que comparten rutas similares. Con casi 1.000 viajes compartidos que durante el periodo sumaron 9.209 kilómetros compartidos, se logró una reducción de 2,5 toneladas de emisiones de CO₂, logrando encabezar con ello el benchmark de la aplicación AllRide Communities en el país.

A nivel interno, la iniciativa "En Bici a la Ofi", promueve el uso de este medio de transporte entre los colaboradores de la compañía y premia su uso en los mismos, lo que además contribuye al bienestar físico de quienes se suman a esta campaña.

Entel Perú: Conectados a través de las energías renovables

El programa de promoción de la energía limpia en Perú se desarrolla desde 2015. Este consiste en la instalación de módulos de recarga de equipos en diferentes universidades e institutos en Perú que funcionan con energía solar y no contaminante.

A finales de 2017, la compañía ya contaba con 54 módulos en 35 campus de Piura, Ica, Chiclayo, Iquitos y Lima.

Gestión de Residuos: Innovación para el manejo ambiental responsable

La gestión responsable de residuos es un tema de gran relevancia para Entel debido al tipo de residuos generados durante toda su cadena de valor, que incluye principalmente residuos electrónicos, pero también materiales de empaque. Este tema ha ido ganando creciente importancia, especialmente en Chile tras la reciente aprobación y puesta en marcha de la Ley de Reciclaje o Ley REP. La Gerencia de Logística, en conjunto con la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, velan por el cumplimiento de este foco de trabajo.

Para abordar los cambios y áreas prioritarias de trabajo en concordancia con la nueva Ley REP, durante 2017 la compañía trabajó en una estrategia para identificar las áreas clave dentro de la cadena de entrega de información, conforme

Tipo de Residuo	Tratamiento	Cantidad (kg) 2016	Cantidad (kg) 2017
Residuos electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de reciclaje.	13.114	3.443
Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red*	Acuerdo con Ericsson que cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de residuos.	347.358	102.587
Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	37.878	5.016
Papel	Planta de tratamiento	13.977	9.310
Cartón	Reciclaje	229.496	278.404
Residuos peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	39.220	24.049
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	13.830	143.020

*Ley de Responsabilidad Extendida del Productor, donde los artefactos electrónicos en desuso tienen, junto a otros residuos, carácter prioritario al momento de abordar la disposición responsable y sustentable de los mismos.

Iniciativas para la gestión de residuos y el impacto ambiental en toda la cadena de valor

a declararlas correcta y oportunamente frente a la autoridad ambiental del país. Así, Entel declaró su cuota de equipos eléctricos y electrónicos reciclados durante el año anterior. Este trabajo se realizó a partir de mediados de 2016, cuando la compañía, adelantándose a la promulgación del reglamento, organizó esta red interna para simplificar los trámites para dar respuesta a las solicitudes de información. Además, Entel participó activamente en la discusión y las mesas de trabajo del Ministerio de Medioambiente de Chile respecto de la normativa y, particularmente, de la elaboración del reglamento. Ello junto con identificar los principales vacíos y riesgos que pudiese tener la compañía a nivel interno en el marco del cumplimiento de la nueva legislación.

Durante 2017, las iniciativas para la gestión adecuada de los residuos y su promoción significaron un gasto de \$308.665.772, el 63% de los mismos se destinaron a la ejecución del programa, y el restante 27%, a los gastos indirectos de promoción.

Los procesos de innovación tecnológica en constante desarrollo y cambio generan herramientas y dispositivos que van solucionando diversos ámbitos de la vida cotidiana de las personas y nos permiten vivir mejor y más conectados. No obstante, la transformación digital viene aparejada de importantes desafíos, como atender adecuada y oportunamente el conjunto de residuos que esta realidad de cambios cada vez más acelerados y radicales va dejando a su paso. La innovación, en ese sentido, debe ser transversal a todo el quehacer de la empresa: tanto como atender la generación de nuevas y mejores tecnologías, se deben buscar formas de aprovechar y reutilizar aquellas que son reemplazadas, con igual dedicación. Los artefactos electrónicos en desuso, por ejemplo, contienen materiales, principalmente metales, que pueden reutilizarse en una serie de procesos, como oro, plata, platino, paladio, cobre, estaño y zinc. Identificar todas estas oportunidades en esta etapa final de la cadena de valor, también nos habla de una organización ágil y atenta a los cambios que exigen los nuevos tiempos.

Así, Entel cuenta con diversas iniciativas para hacer un manejo y gestión responsable e innovadora de los residuos que se generan en toda su cadena productiva y los diferentes procesos que desarrolla la empresa.

Programa de Reciclaje Electrónico

El programa de reciclaje electrónico en tiendas propias y franquiciadas, permite que los clientes puedan disponer de su celular, batería y/o accesorio en buzones especialmente habilitados para su eliminación. Actualmente la empresa Midas es quien realiza el retiro de estos materiales, entidad especializada en el tratamiento de residuos industriales no peligrosos y aprovechamiento de los materiales que hay en ellos.

Reciclaje electrónico para Chile

El programa Reciclaje electrónico para Chile cuenta con presencia en 14 regiones del país, con más de 600 buzones instalados en instituciones públicas y colegios. Este programa es realizado en asociación con Fundacion Recyclápolis. Los contenedores permiten recibir 4 tipos de residuos, que son: cartridges y toners, CDs y DVDs, celulares, y accesorios. La institución que se encarga del retiro de los residuos en cada uno de los puntos es la empresa Recycla.

Reciclaje de Material Publicitario

El programa de Reciclaje Publicitario, orientado a la reutilización de PVC y malla mesh, ejecutado por la empresa Marketgreen, busca generar nuevos usos para los materiales de campañas e instalaciones que se hacen en la vía pública que cumplen su vida útil. Junto con ocuparse de la identificación y monitoreo de todo el material instalado y, posteriormente, del retiro de la publicidad, el objetivo es poder dar nuevos usos a dichos materiales, por ejemplo, en la manufactura para la confección de accesorios como bolsos. Otra parte de los residuos recuperados se donan a iniciativas sociales y ONG que hacen uso de estos, o se venden como material de construcción, o se utilizan en programas de innovación en alianza con universidades. Luego de un exitoso piloto en 2016, durante 2017 se ejecutó el programa logrando recolectar 3.180 m² lo que equivale a compensar 1.669 kilogramos CO₂.

Programa de Bolsas Reutilizables

Durante los últimos años ha aumentado la conciencia sobre los impactos que los residuos plásticos, particularmente las bolsas, pueden causar en el medioambiente. De hecho, en numerosas comunas de Chile, principalmente las costeras, se ha prohibido el uso de estos elementos en el comercio y muchas tiendas o supermercados ya han comenzado a limitar su uso.

El programa de entrega de bolsas reutilizables de Entel, en alianza con diferentes municipios, entregó durante 2017 63.700 bolsas en La Serena, Puerto Varas, Valdivia, Villarrica, Iquique, Rancagua, Temuco y Puerto Montt. Durante 2018, se espera continuar con esta iniciativa.

Contenedores de Reciclaje en Perú

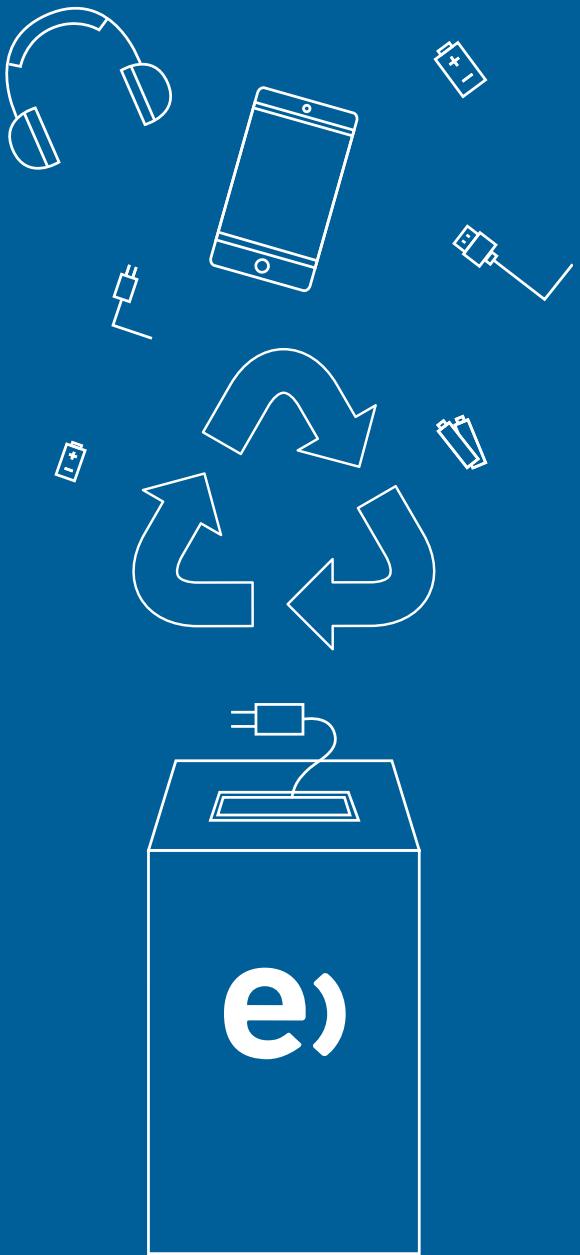
Perú es el séptimo país de América Latina que acumula más basura electrónica. Así, Entel Perú también ha focalizado parte de sus esfuerzos en materia de cuidado del medioambiente en promover el reciclaje de equipos en el país. La compañía cuenta con más de 50 contenedores de acopio en Lima y las principales provincias, repartidos entre los hipermercados Tottus, como en las tiendas Entel del territorio. En 2017, se lograron recolectar más de 7 toneladas de residuos para reciclaje a través de esta red.

5 <http://www.midaschile.cl>

4 <http://www.recycleapolis.cl>

6 <https://www.recyclea.cl>

Programa de reciclaje Entel



TOTAL CHILE **14,62 ton**

TOTAL PERÚ **7,73 ton**



PILAS Y BATERÍAS



CARTRIDGES Y TÓNERS



CDs y DVDs



CELULARES

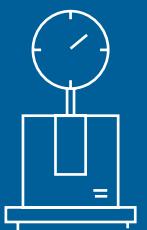


ACCESORIOS

2017

22,35
TONELADAS

de residuos electrónicos



TIENDAS ENTEL Y PUNTOS HABILITADOS

165 

CONTENEDORES

CONTENEDOR PARA CHILE

687

CONTENEDORES



CONTENEDORES PERU

60

CONTENEDORES



TOTAL PUNTOS DE CONTACTO

912

CONTENEDORES



Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)



Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Específicos

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Generales

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta Gerente General	4		
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	Visión Sustentabilidad	18		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	Somos Entel	23		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Somos Entel	23		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Somos Entel	23		
G4-6	Países en donde opera la organización.	Somos Entel	23		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Somos Entel	25		
G4-8	Mercados servidos.	Somos Entel / Clientes	23 - 59 - 61 - 62 - 64 - 66 - 68		
G4-9	Escala de la organización	Colaboradores	23		
G4-10	Desglose de los empleados de la organización.	Colaboradores	74		Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Colaboradores	74		Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Somos Entel	28		
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Colaboradores	72		
G4-14	Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Gobierno Corporativo	44		
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Visión Sustentabilidad / Comunidades	10 - 95		
G4-16	Asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Visión Sustentabilidad	16		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA					
G4-17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-18	Descripción del proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-19	Listado de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 19 - 28		
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Visión Sustentabilidad / Somos Entel	18 - 28		
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Visión Sustentabilidad	18		
G4-23	Cambios significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Visión Sustentabilidad	18		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-25	Descripción sobre la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-26	Descripción sobre el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Visión Sustentabilidad	12		
G4-27	Descripción sobre cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y la evaluación hecha por la organización.	Visión Sustentabilidad	12 - 18		

Indicador GRI G4	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
PERFIL DE LA MEMORIA					
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Visión Sustentabilidad	17		
G4-29	Fecha de la última memoria	Visión Sustentabilidad	17		
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Visión Sustentabilidad	17		
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-32	Indicadores GRI y opción de la guía que se ha escogido.	Visión Sustentabilidad	17		
G4-33	"Descripción de la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria."	Visión Sustentabilidad	17		
GOBIERNO					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y Comités, responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-35	"Descripción sobre el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social."	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-37	Descripción de los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	Visión Sustentabilidad	13 - 15		
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-39	Descripción de que si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-41	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Gobierno Corporativo	44 - 45		
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	43 - 44		
G4-45	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	43 - 44 - 46		
G4-46	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	46		
G4-47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Visión Sustentabilidad / Gobierno Corporativo	12 - 46 - 47 - 48 - 49		
G4-48	Comité o encargado que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Visión Sustentabilidad	12		
G4-49	Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Visión Sustentabilidad	12		
ÉTICA E INTEGRIDAD					
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Visión Sustentabilidad / Gobierno Corporativo	8 - 44 - 45		Principio 10
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	Gobierno Corporativo	44 - 45		
G4-58	"Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos Gobierno Corporativo relativos a la integridad de la organización."	Gobierno Corporativo	44 - 45		

Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

Contenidos Básicos Específicos

Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisión y Comentarios	Principio del Pacto Global
ECONOMÍA					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Desempeño Económico	39		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño Económico	39 - 40		
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Colaboradores	79	SENCE	
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS					
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios.	Somos Entel / Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	34 - 98- 99		
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Proveedores y Contratistas	88		
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Proveedores y Contratistas	88		
MEDIOAMBIENTE					
MATERIALES					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Medioambiente	109 - 110- 112		Principio 7 y 8
ENERGÍA					
G4-EN3	Consumo energético interno	Medioambiente	112		Principio 7 y 8
G4-EN4	Consumo energético externo	Medioambiente	112		Principio 7 y 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Medioambiente	112 - 113		Principio 7 y 8
EMISIONES					
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Medioambiente	111		Principio 7 y 8
EFLUENTES Y RESIDUOS					
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Medioambiente	114		Principio 7 y 8
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Medioambiente	115 - 117		Principio 7 y 8
GENERAL					
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Medioambiente	114 - 115		
DESEMPEÑO SOCIAL					
EMPLEO					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Colaboradores	71		
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Colaboradores	74 - 77		Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa	Colaboradores	74		
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y DIRECCIÓN					
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos o posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.	Colaboradores	74		Principio 3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad	Colaboradores	83		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales	Colaboradores	83		
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral	Colaboradores	78 - 79	Por sexo	Principio 6
G4-LA10	Programa de gestión de habilidades y de formación continua	Colaboradores	78		
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Colaboradores	80		

Aspectos Materiales	Descripción del Indicador	Capítulo	Página	Omisiones y Comentarios	Principio del Pacto Global
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, u otros indicadores de diversidad	Colaboradores	75 - 76- 77		Principio 6
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES					
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de mujeres	Colaboradores	77		Principio 6
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES					
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a prácticas laborales.	Proveedores y Contratistas	89		
G4-LA15	Impactos negativos significativos en las prácticas laborales en la cadena de suministro.	Proveedores y Contratistas	89		
MECANISMO DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES					
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	Proveedores y Contratistas	89		
SOCIEDAD					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	95		
COMUNIDADES LOCALES					
G4-S02	Centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales.	Inversión Social y Ciudadanía Corporativa	97 - 98		Principio 1
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
G4-S03	"Número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción."	Gobierno Corporativo	44		Principio 10
G4-S04	Políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	Gobierno Corporativo	44		Principio 10
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-S08	Valor de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
G4-S09	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Proveedores y Contratistas	90		
G4-S010	Impactos negativos significativos para la sociedad en la cadena de suministro.	Proveedores y Contratistas	92		
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
G4-DMA	Enfoque de gestión	Experiencia Clientes	55		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
G4-PR5	Resultados de encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Experiencia Clientes	63 - 66		
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA					
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	
PRIVACIDAD DE CLIENTES					
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Gobierno Corporativo	50		
CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
G4-PR9	Multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.			Ver Nota 32 en Estados Financieros, págs 124-134 De la Memoria Financiera 2017	

Edición de Contenidos
y Pautas Grí
Corporate Citizenship

Diseño
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

Fotografía
Ricardo Pasten
Hidrogeno

e)

WWW.ENTEL.CL