

e) entel

Memoria

20
18

Reporte de
Sustentabilidad

Sus
tEN
TAB
le

e)

Tabla de Contenidos

1	Infinitas Posibilidades	
	Carta del Gerente General	4
	Perfil de Sustentabilidad	8
2	Desempeño Económico	
	2.1 Ética, Responsabilidad Corporativa y Compromiso con los Derechos Humanos	28
	2.2 Temas Regulatorios	36
	2.3 Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración	42
	2.4 Experiencias transformadoras	50
	2.5 Ciberseguridad y Protección de Datos	62
	2.6 Gestión Responsable de Proveedores	70
3	Desempeño Social	
	3.1 Diversidad e Inclusión	74
	3.2 Gestión y desarrollo del talento	82
	3.3 Comunidades e inversión social	102
4	Desempeño Ambiental	
	4.1 Cuidado del Medioambiente	114
5	Índice GRI	
	5.1 Índice GRI	124

Carta del Gerente General

A todos nuestros grupos de interés:

Con la publicación de este, el noveno Reporte de Sustentabilidad de Entel, cumplimos trece años de compromiso con la transparencia y la sustentabilidad en la gestión de nuestra compañía.

Ha sido un camino de múltiples desafíos y aprendizajes, que iniciamos con acciones particulares y hoy se extiende hacia las diversas áreas de la empresa y el centro mismo de nuestro negocio. Esta visión se condice con la idea que motivó la fundación de Entel a mediados del siglo pasado: llevar las telecomunicaciones a más lugares y abrir con ello oportunidades para más personas. Hoy, de cara al importante y creciente rol que juega la tecnología en la vida de las personas y el desarrollo económico y social de los países donde operamos, quisimos reafirmar esta convicción en nuestro propósito corporativo, e inauguramos el 2018 manifestando que "existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad".

Con la publicación de este, el noveno Reporte de Sustentabilidad de Entel, cumplimos trece años de compromiso con la transparencia y la sustentabilidad en la gestión de nuestra compañía.



La transformación está en el centro de nuestro propósito y es parte de nuestros más de 50 años de historia. Esta ha sido particularmente vertiginosa durante los últimos años, con desarrollos tecnológicos que nos abren oportunidades y caminos que nunca antes imaginamos, y una respuesta de las personas y los mercados marcada por este dinamismo. Ha sido un desafío muy grande, que nos ha obligado a repensar nuestro negocio desde múltiples perspectivas.

En Entel nos hemos adaptado a estos cambios gracias al gran trabajo y esfuerzo de nuestro equipo humano y una transformación profunda de los sistemas y de toda la operación de la compañía. Fuimos de las primeras organizaciones en Chile en implementar metodologías ágiles de trabajo y ya en 2018 vimos cómo este enfoque nos ha ayudado a innovar en los procesos y nuestra oferta de valor; a coordinarnos mejor, con miradas frescas y multidisciplinarias; y a mejorar significativamente la eficiencia con la que realizamos nuestro trabajo. El gran proceso de transformación digital que iniciamos en 2015 ya nos permite

entregar soluciones tecnológicas de vanguardia que apalancan experiencias únicas para nuestros clientes. Lejos de haber finalizado, esta transformación se seguirá extendiendo, pero ahora con una organización mucho más dinámica, capaz de adaptarse y responder de manera certera, innovadora y responsable.

Estamos comprometidos con incorporar a más personas a la tecnología y sus oportunidades, y de hacerlo responsablemente para contribuir a la transformación de la sociedad y al logro de los grandes desafíos y objetivos que compartimos con nuestros públicos de interés. La tecnología avanza rápido -muy rápido- y eso nos obliga, hoy más que nunca, a realizar un trabajo coordinado con la sociedad y las autoridades, identificando y actuando con igual rapidez frente a los riesgos relacionados con el negocio: desde abordar las desigualdades que implica el hecho de que muchas personas en la actualidad no tengan un acceso oportuno y de calidad a la tecnología, hasta la seguridad de la información y la gran cantidad de datos que hoy se generan.

En este sentido, los cambios regulatorios que introduce la autoridad crean nuevas oportunidades, pero también riesgos para la industria de las telecomunicaciones, como en el caso que enfrentamos en 2018 con el congelamiento de la banda 3.500 MHz por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, cuando nos encontrábamos en pleno despliegue de la instalación de infraestructura, lo que afortunadamente luego se resolvió parcialmente.

En materias de seguridad de la información, durante 2018 avanzamos con la integración de nuevos estándares y procedimientos para el efectivo resguardo y la seguridad de esta, y dimos los primeros pasos para conformar un Gobierno de Gestión de Datos basado en las mejores prácticas a nivel internacional. Ambos temas ya forman parte de la gestión transversal del negocio y seguiremos avanzando y mejorando cada año para tener una gestión robusta y confiable.

El tráfico de datos crece exponencialmente y, para ello, junto a los citados avances en ciberseguridad, durante este periodo también implementamos una



serie de adaptaciones tecnológicas en toda nuestra red y antenas, las cuales hoy pueden conectar a un número mayor de personas a través de diversos soportes tecnológicos. Para abordar los impactos ambientales de toda nuestra cadena de valor, continuamos avanzando en la promoción del reciclaje electrónico, apoyando iniciativas en nuestras tiendas y en diferentes regiones, tanto en Chile como en Perú. A ello se suma nuestro acuerdo con Ericsson, para el reciclaje de residuos en las redes. En 2018, reciclamos más de 370 toneladas a nivel consolidado, y continuaremos gestionando el impacto ambiental de nuestros productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida, manteniendo nuestros compromisos en ese ámbito.

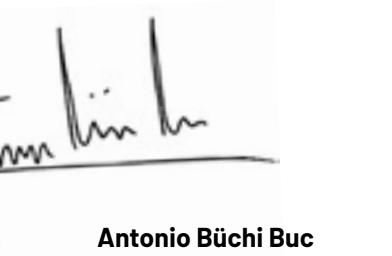
En 2018 el mundo vivió un hito importante para la era de la información: más del 50% de la población mundial tuvo acceso a una conexión a internet. Las empresas de tecnología hemos jugado un rol importante en alcanzar este logro, trabajando en conjunto con múltiples actores que persiguen el mismo objetivo. Pero aún queda el desafío de conectar a una parte significativa de las personas que todavía no tienen acceso y también mejorar las condiciones que existen actualmente, superando incluso las brechas que, más allá del acceso tecnológico, se relacionan con otros factores, como los sociales o económicos. Queremos trabajar coordinadamente con los distintos actores,

públicos y privados, para establecer el camino y las condiciones más adecuadas para lograr estos objetivos, siempre con el foco puesto en el bienestar de las personas y en su integración plena a la sociedad de la información y a las oportunidades de desarrollo que brinda la tecnología.

Nuestro objetivo es contribuir a la transformación responsable de la sociedad, y una de las misiones más importantes en ese sentido ha surgido al interior de nuestra propia compañía. Estamos llamados no solo a respetar a cabalidad los derechos de las personas y a generar los mecanismos de protección de su integridad y bienestar, sino también a valorar el aporte que cada uno hace a nuestra compañía. Durante 2018 continuamos impulsando el trabajo para el establecimiento del Gobierno de Diversidad e Inclusión, trabajando a nivel transversal, generando más instancias orientadas a escuchar las opiniones de las personas y construir, desde el respeto, una organización en la que todos podamos desarrollar nuestro potencial y talento. A ello se suman más oportunidades para el perfeccionamiento de los colaboradores y equipos, como la Universidad Entel, o desafíos para impulsar la innovación transversalmente, como "e)makers". Nuestro equipo es el motor de los grandes cambios y nuestra mejor herramienta para alcanzar los desafíos que nos hemos propuesto.

A nivel global y local, nuestro trabajo en torno a la sustentabilidad ha sido reconocido. Este año integramos nuevamente el portafolio de acciones sustentables Dow Jones Sustainability Index para Chile y para los Mercados Integrados Latinoamericanos (MILA), y continuamos siendo parte de FTSE4Good de la Bolsa de Londres. En Chile, participamos por segundo año en el ranking de sustentabilidad empresarial de Prohumana, alcanzando el 4to lugar. Así mismo, tanto en Chile como en Perú, seguimos comprometidos con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Junto a todos quienes formamos parte de Entel, los invitamos a explorar este reporte, a ser parte de las iniciativas que impulsamos cada día para abrir más oportunidades y avanzar a paso seguro hacia el futuro, construyendo, como dice nuestro propósito, un mundo de infinitas posibilidades.



Antonio Büchi Buc
Gerente General

01. Infinitas posibilidades



1.1 Perfil de Sustentabilidad

PROPÓSITO ENTEL

"Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología, y así transformar responsablemente la sociedad"

La tecnología ha impulsado muchos de los cambios más grandes que ha experimentado el planeta durante las últimas décadas. ¿Cuántas de las acciones que emprendemos en la actualidad y que son parte de nuestras rutinas diarias eran impensadas por la generación anterior? ¿Cómo ocurren estos cambios y cómo llegan a más personas cada día? ¿Cómo va transformándose aceleradamente la economía y nuestra sociedad, y cómo las organizaciones y las instituciones que nos rigen podemos adaptarnos a ello?

La transformación y el cambio son parte de la historia de Entel. Nacimos pocos años después del gran terremoto de Valdivia para conectar a las diversas regiones de Chile, cuya situación se volvía más vulnerable por el hecho de estar incomunicadas. Ya entonces entendíamos que la conectividad y, con

el paso de los años, la reducción de la brecha digital, contribuían al bienestar de las personas y al desarrollo del país. Con ello, el desarrollo tecnológico fue acelerándose cada vez más, desafiándonos a transformar nuestra propia empresa: invertir en sistemas digitales, capacitar a los equipos de trabajo en dar respuestas ágiles y adecuar toda nuestra operación para que más personas tengan un acceso seguro y efectivo a las tecnologías de la información y la comunicación.

Llegamos a 2018 y nos planteamos que todos estos cambios, más allá de aportar al bienestar de las personas, son una oportunidad de empoderamiento, un desafío a pensar la empresa y la sociedad más allá de sus límites, y nos hemos propuesto -como en un inicio- contribuir con la responsabilidad y compromiso que ello implica.

PILARES CULTURALES



¡Cambia el mundo!



¡Ama lo que haces!



¡Hazlo increíble!



¡Siente como tu cliente!



¡Toma el riesgo!



¡Súmate al desafío!

Reconocimientos



Por cuarto año consecutivo, nuestra empresa fue elegida entre las diez con mejor reputación corporativa del Ranking Merco – 8º lugar – y nos consolidamos como líder en el rubro de las telecomunicaciones. El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa es un instrumento de evaluación basado en una metodología multi-stakeholder compuesta por seis evaluaciones y 24 fuentes de información.



Por tercer año consecutivo, somos parte del Índice de Sustentabilidad Dow Jones (DJSI), siendo reconocidos en el puesto nº23 del ranking general de la industria de telecomunicaciones -y única chilena- e integrando los índices DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance



En 2018, continuamos siendo parte del índice FTSE 4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas sostenibles.



En 2018, participamos por segunda vez en el ranking de sustentabilidad de Pro humana, alcanzando el 4to lugar.

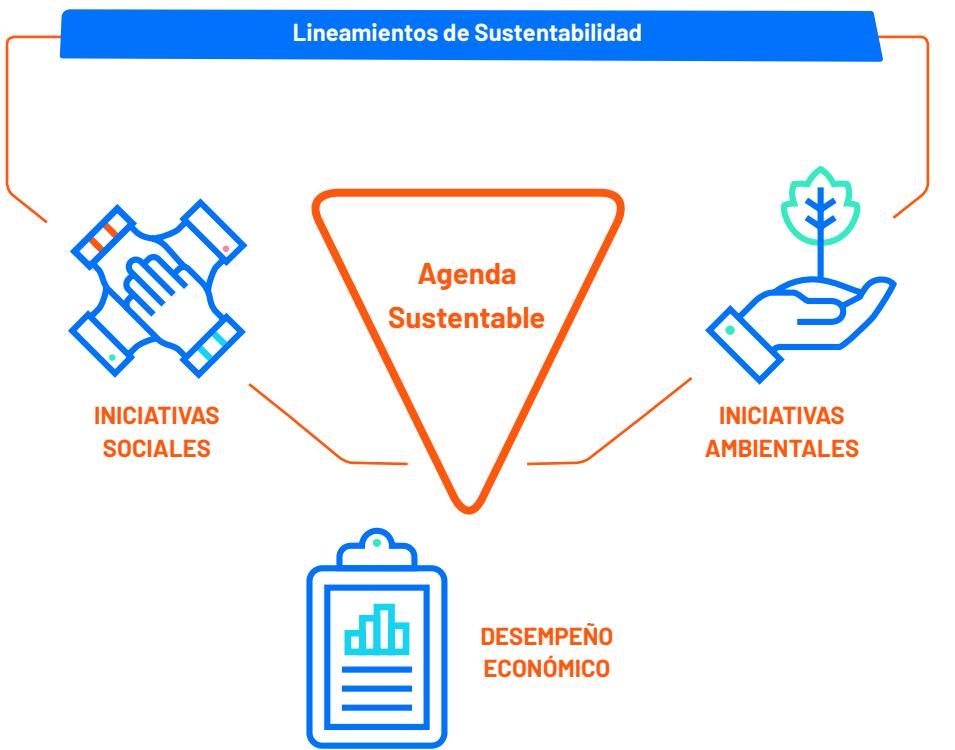


La transformación de nuestro propósito desde el "Vivir mejor conectados" hacia las "Infinitas posibilidades", y la definición de los nuevos pilares corporativos fue un proceso que comenzó en 2017 con una consulta a toda la organización. Fue un ejercicio participativo que sintetizó muchos de los elementos del proceso de transformación de Entel. Definir nuestro propósito nos permite mirar en conjunto el desafío más grande que tiene la compañía en el largo plazo que es seguir siendo parte fundamental en el desarrollo y la transformación de la sociedad. Para ello hemos orientado estratégicamente nuestras acciones y planes de desarrollo sin perder de vista la historia y las necesidades que, desde el inicio, motivaron la creación de esta empresa.

Hoy, la sustentabilidad es parte de nuestro propósito corporativo y ello ha sido, como en toda la historia de la empresa, un proceso de trabajo y aprendizajes: desde los primeros acercamientos a la comunidad a comienzos de esta década con iniciativas de responsabilidad social empresarial, que luego se transformaron en una mirada de valor compartido con nuestros grupos de interés, hasta una visión de sustentabilidad estratégica del negocio que continúa en permanente desarrollo y nos abre nuevas oportunidades de crecimiento.

Durante 2018, continuamos impulsando nuestra Agenda Sustentable. Desde esta hoja de ruta surgen los lineamientos para gestionar y relevar las iniciativas que, desde cualquier área u operación de la compañía, permitan avanzar integrando elementos económicos, sociales y ambientales, y construyendo una visión de desarrollo integral y sostenible en el tiempo.

La Agenda Sustentable nos ha permitido construir una visión amplia que vincula las necesidades de la empresa con las expectativas de la sociedad y los lineamientos de carácter global en estas materias.



102-44
102-46
102-47
102-49
102-50
102-51
102-52
102-53
102-54

Materialidad: Alineando nuestras prioridades con las de nuestros Grupos de Interés



La sustentabilidad forma parte del entorno dinámico y en constante cambio en el que se desenvuelven las empresas, especialmente aquellas que, como nosotros, cuentan con un componente tecnológico significativo. La Agenda de Sustentabilidad nos ha permitido focalizar nuestros esfuerzos en el mediano plazo y, para complementar esta visión y orientarla más estratégicamente, realizamos un análisis de materialidad para identificar los temas prioritarios de la compañía y cuáles de ellos se condicen con las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés. Este ejercicio, que se desarrolló a finales de 2018 para sentar las bases de nuestro trabajo en estos temas hacia el futuro, también estructura los contenidos de esta versión del Reporte de Sustentabilidad según lo que estipula la metodología GRI Standards. Este documento -el noveno de nuestra empresa y el cuarto de carácter anual- ha sido preparado en línea con dicho estándar, cumpliendo con los requerimientos para la opción esencial del mismo, y detalla los resultados y

desempeño para Entel Chile entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre del mismo año. Para algunos contenidos, donde se indica debidamente, también se entrega información correspondiente al desempeño de Entel Call Center y Entel Perú para el mismo período.

Contacto Corporativo

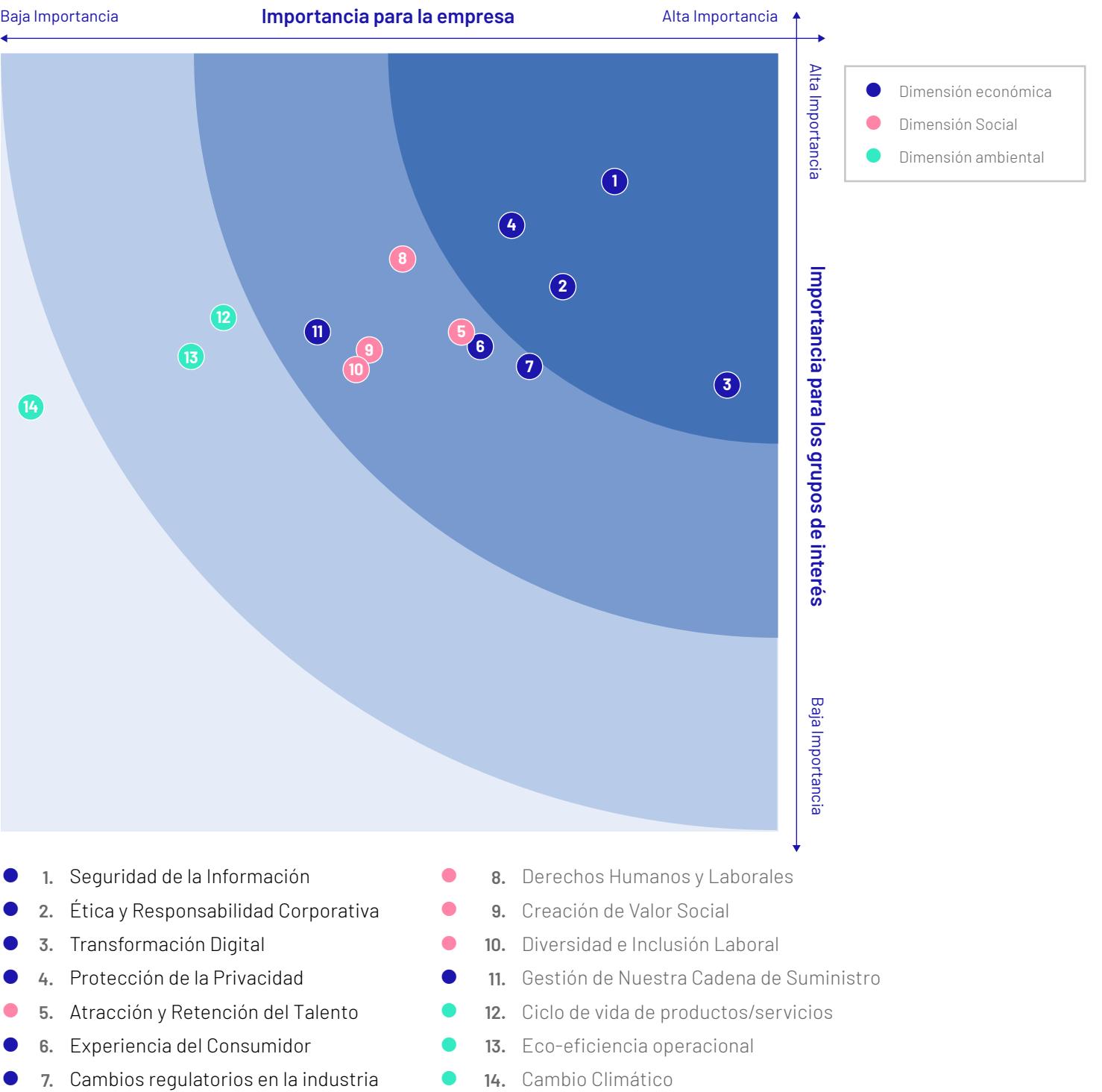
Si te interesa la información que contiene este reporte o necesitas contactar a quienes se encargan de su elaboración, puedes comunicarte con:

sustentabilidad@entel.cl

¿En qué consistió el ejercicio de definición de la materialidad?

Para identificar y priorizar los temas más relevantes para la gestión sustentable del negocio, entrevistamos a diez vicepresidentes y gerentes de primera línea, quienes indicaron qué aspectos tenían las mayores implicancias para la conducción de la empresa para los próximos años. Luego, a través de encuestas en línea, consultamos a nuestros principales grupos de interés -clientes en los diferentes mercados, proveedores y contratistas, accionistas, inversionistas y directivos de otras empresas, autoridades y reguladores, representantes de la sociedad civil, las comunidades aledañas y los medios de comunicación- qué temas resultaban de mayor importancia de acuerdo a sus inquietudes y expectativas razonables.

El resultado de este ejercicio se resume en la siguiente matriz y en la tabla a continuación donde se indican los diferentes temas.



Los principales temas materiales que se enumeran en la matriz como resultado de este ejercicio de priorización representan los ámbitos de acción más importantes para la sostenibilidad de la empresa en el mediano plazo y, a la vez, se condicen con las principales inquietudes de nuestros grupos de interés respecto del desarrollo del negocio y cómo este tiene el potencial de transformar diversos ámbitos de su vida o su quehacer. Todos los temas que se mencionan son relevantes, pero difieren en sus grados de importancia según impacten al negocio o revistan mayor interés para los diferentes actores con los cuales nos relacionamos para llevar adelante nuestro trabajo; de ahí que sea necesaria su priorización.

Este Reporte de Sustentabilidad se estructura en base a estos temas materiales y, en cada sección, da cuenta de la gestión y los desafíos que tenemos en Entel en cada uno de ellos.

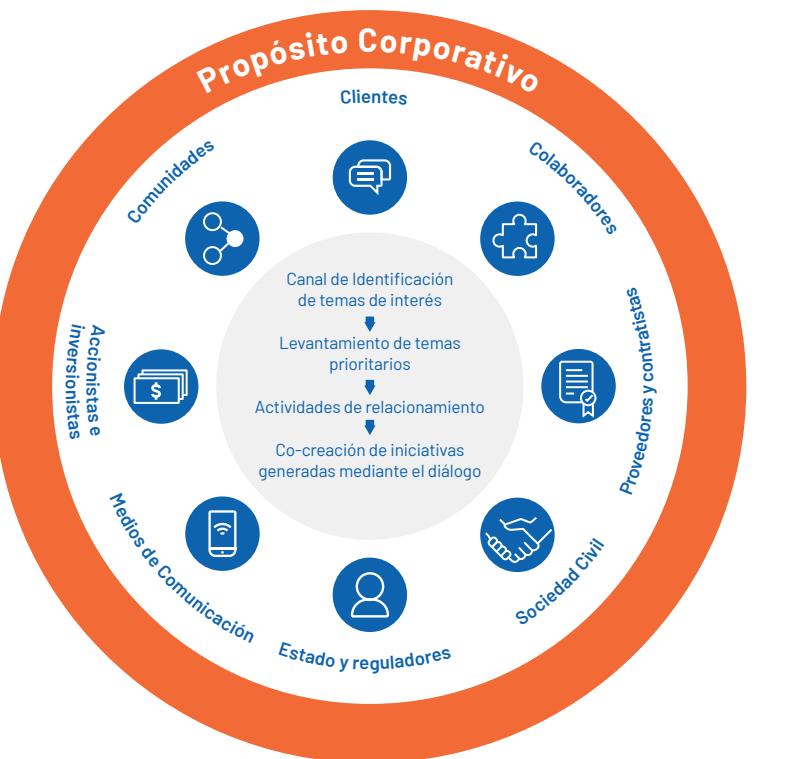


Relacionamiento con los grupos de interés

[102-13](#)
[102-40](#)
[102-42](#)
[102-43](#)

En Entel hemos definido un Modelo de Relacionamiento con los Grupos de Interés, que estructura formalmente el trabajo y la comunicación con los mismos. Tras una primera identificación y caracterización de los diferentes actores, se establecen canales para la entrega de información y la identificación de temas de interés. Estos últimos son priorizados de acuerdo a los lineamientos de la compañía y, según su importancia se generan actividades de relacionamiento

e incluso, se crean iniciativas en conjunto con los stakeholders. Dentro de este mismo modelo se establece el objetivo y la frecuencia del vínculo con cada actor y se puede hacer un seguimiento efectivo de la comunicación, sus expectativas y el trabajo que se desarrolle. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.



Creación de valor transversal

[102-2](#)

Mercado Personas	Mercado Empresas	Mercado Corporaciones	Mercado Mayorista
Ayudamos a que las personas puedan comunicarse y conectarse con otras personas, y a beneficiarse de la fuerza transformadora de la tecnología	Ayudamos a que las empresas de todos los tamaños puedan impulsar sus negocios a través de las tecnologías y la comunicación, llevándolos a límites impensados.	Ayudamos a que grandes organizaciones de diversa índole puedan acceder en forma segura e innovadora a soluciones específicas de comunicación y tecnología para sustentar los procesos estratégicos de sus operaciones.	Ayudamos a que diferentes operadores puedan acceder a nuestra gran red de infraestructura fija y móvil y ampliar las posibilidades de conectividad a nivel local e internacional.

Empleo y Calidad de Empleo: 4.399 colaboradores en Entel Chile | 11.206 puestos de trabajo para contratistas.

Capacitación: 318.094 horas de capacitación totales en Entel Chile.

Contratación de servicios y adquisición de productos: Casi \$959.000 millones de gasto total en proveedores

Inversión en infraestructura y tecnología: USD 33,3 millones en despliegue de internet Hogar en banda 3500 MHz

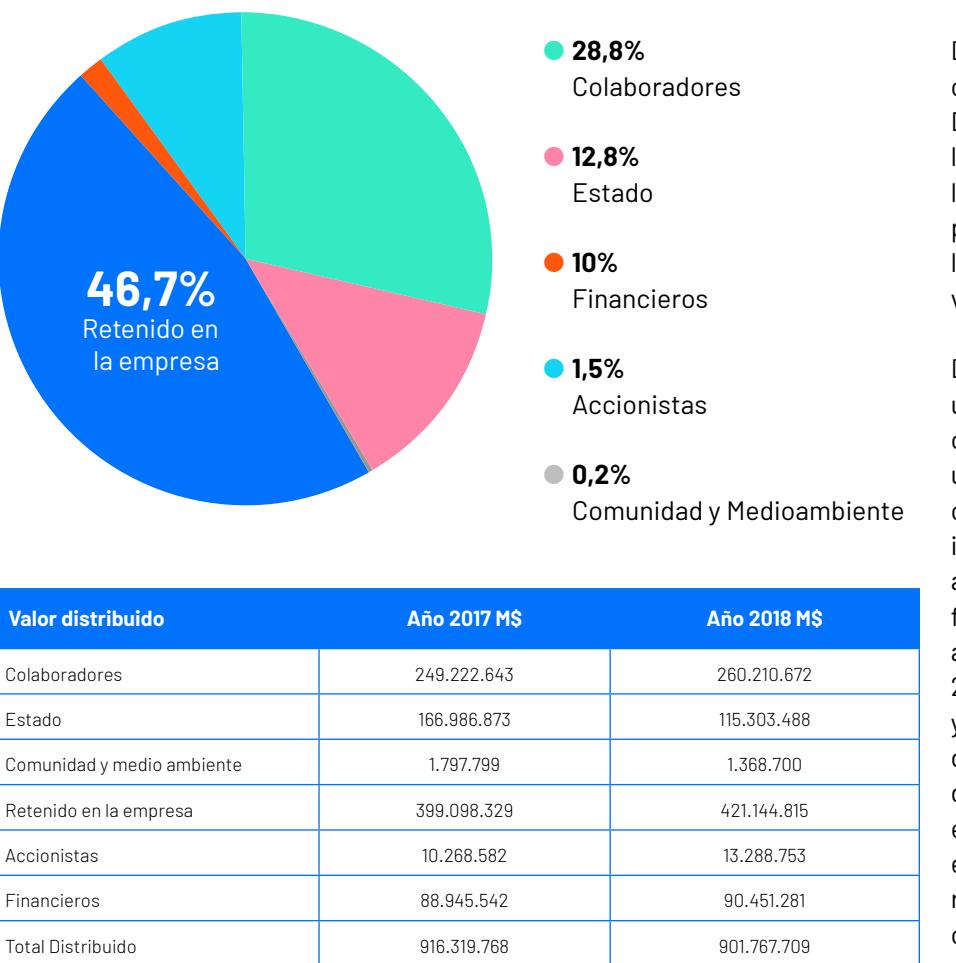
Cuidado del medioambiente: 370 toneladas de reciclaje electrónico a nivel consolidado en Chile y Perú

Reducción de la brecha digital y trabajo con la comunidad: 396 colaboradores en iniciativas de voluntariado corporativo

Nuestro propósito corporativo se manifiesta en cada mercado dentro del cual nos desenvolvemos, y en cada instancia de relacionamiento con los diferentes actores que hacen posible la puesta en marcha y la gestión del negocio día a día. Para poder ofrecer servicios a personas, a emprendedores, grandes empresas y corporaciones e, incluso, a otros operadores, debemos articular nuestro trabajo con diversos actores y generar impactos positivos en dichas interacciones. Queremos abrir infinitas posibilidades de desarrollo y transformación para todos: para los clientes en los diferentes mercados en los que nos desempeñamos, y para toda persona o grupo de ellas que participa de nuestra operación y la hace posible, ya sea como colaborador o contratista, como autoridad o ente regulador, como comunidad vecina o como organización de la sociedad civil, entre otros.

Nuestro negocio genera infinitas posibilidades a través de su oferta de valor, y de los procesos en los cuales se sustenta toda la operación de Entel.

Creación y distribución de valor económico



La transformación responsable de la sociedad es parte del propósito corporativo. Por ello, la atención al detalle en cada ámbito de la oferta de valor y en nuestros diferentes mercados es muy relevante. La generación de valor para la compañía y nuestros grupos de interés tiene elementos transversales de la gestión: creación de empleo, contratación de bienes y servicios, inversión en infraestructura, y en investigación y desarrollo, siendo un aporte significativo para la transformación de la sociedad y la expansión de sus posibilidades. Cuando nuestra empresa crece y se desarrolla, también lo hacen nuestros socios y la sociedad en su conjunto.

En Chile se ha desarrollado una gran presencia de conexiones móviles de 3G y 4G. A septiembre de 2018, existían 129,67 abonados de telefonía móvil en Chile por cada 100 habitantes¹. Esto ha sido posible gracias a importantes inversiones en el sector de la tecnología y las comunicaciones. Por otra parte, según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, las conexiones de internet hogar también representan un desafío importante para superar la brecha digital en el país y solo crecen a un ritmo del 4% anual. Este bajo crecimiento incide, por ejemplo, en que el 80% de las personas en zonas rurales no tenga acceso a Banda Ancha². Las conexiones al hogar se caracterizan por su estabilidad y calidad, lo que permite montar negocios, realizar teletrabajo o hacer en línea trámites de mayor complejidad. Este escenario pone en aún mayor relevancia la importancia que tendrá la inversión en tecnología y comunicaciones por parte de los diferentes actores del sector y del país para asegurar que tanto a nivel móvil, como fijo, existan más y mejores conexiones.

¿Por qué es importante la inversión en tecnología y telecomunicaciones?

Según el estudio "Infraestructura Crítica para el Desarrollo 2018-2027", realizado por la Cámara Chilena de la Construcción en 2018, las telecomunicaciones constituyen un importante motor de crecimiento del país. "En la era digital, las carreteras de la información son comparables a lo que antiguamente representaron las líneas férreas, las redes eléctricas o la infraestructura vial. Así, los países que dispongan de mejores condiciones en este ámbito tendrán mayores perspectivas de desarrollo."³ El mismo estudio estima que, para el año 2027, el sector requerirá una inversión aproximada de USD 24.838 millones, principalmente para mejorar el acceso a banda ancha, tanto fija como móvil, así como ampliar la red troncal de fibra óptica.

Mientras que los países de la OCDE tienen un promedio de inversión sectorial de USD 152 por habitante, en Chile la inversión promedio anual durante los últimos años ha sido del orden de USD 2.145 millones, equivalentes a USD 120 por habitante. Mejorar la regulación para generar incentivos apropiados, según el informe, es uno de los principales desafíos para generar mayor inversión.



129,67

Abonados a telefonía móvil por cada 100 habitantes en Chile

La operación, mantenimiento y crecimiento de nuestras redes tuvo una inversión total de USD 672,5 millones, de los cuales, USD 186,1 millones fueron en Perú y USD 486,4 millones se realizaron en Chile y filiales.

1. Cifras Subtel, consultadas en enero de 2019.

2. Cifras Subtel

3. Página 11, Resumen Ejecutivo "Infraestructura Crítica para el Desarrollo 2018-2027", Cámara Chilena de la Construcción. 2018

Gobierno Corporativo

102-18

El directorio de la compañía es la instancia superior de nuestro Gobierno Corporativo. Cuenta con nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa y su ejercicio se extiende por dos años, con posibilidad de reelección indefinida. La última votación se realizó el año 2017 en la Junta Ordinaria de Accionistas, por lo que en 2018 no hubo cambios en la plana de directores⁴.

El directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales. Supervisa así la administración ejecutiva de la empresa y constituye el mayor representante de la compañía frente a los grupos de interés: cada acción que toma permite cultivar una buena relación y contribuye a la generación de valor en el largo plazo.

El comité de directores cuenta con tres miembros, dos de ellos independientes y uno de los cuales preside esta instancia. Se reúne al menos cuatro veces al año y se encarga de examinar las materias contables, transaccionales y de auditorías externas e internas.

¿Cómo supervisa y monitorea el Directorio los asuntos relativos a la sustentabilidad de Entel?

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 y realiza numerosos proyectos e iniciativas, muchos de las cuales se detallan en este reporte. Por otra parte,

todas las áreas de la compañía deben regirse por nuestros lineamientos en materia de sustentabilidad. Cada una de las áreas se encarga de alinear y trabajar junto al resto de las gerencias que inciden en estos ámbitos de trabajo. La coordinación entre la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y el resto de la compañía se realiza en forma mensual, quincenal o bimestral, según sea el caso, para asegurar una gestión continua y un monitoreo frecuente de cada aspecto o proyecto.

Anualmente, 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 y realiza numerosos proyectos e iniciativas, muchos de las cuales se detallan en este reporte. Por otra parte,



4. Para conocer en detalle la composición del Directorio de Entel y sus definiciones y funcionamiento, así como el organigrama de la Administración de la compañía, puede consultar el capítulo de Gobierno Corporativo de la Memoria Anual 2018.



Supervisión y gestión ética en Entel

102-16

¿Por qué en la actualidad la ética se ha vuelto particularmente importante para las empresas de tecnología?

No se trata sólo de los desafíos que enfrenta internet y el acceso libre y abierto a la información, sino de cómo las empresas que tienen la posibilidad de hacer del mundo digital un lugar mejor cuentan con los lineamientos y sistemas básicos -y otros más innovadores- para generar desde sus propias bases organizacionales, la confianza necesaria de sus grupos de interés: desde sus clientes, hasta sus accionistas e inversionistas.

Es en dicha confianza que se pueden generar transformaciones responsables e impulsar la innovación en productos y servicios digitales que permitan, por ejemplo, mayores grados de inclusión o creación de valor transversal. Dicho de otro modo: si, por ejemplo, la inteligencia artificial, mediante el uso de algoritmos, reproduce nuestros prejuicios al momento de entregar información, o genera ciertos perfiles virtuales que refuerzan inequidades ya conocidas

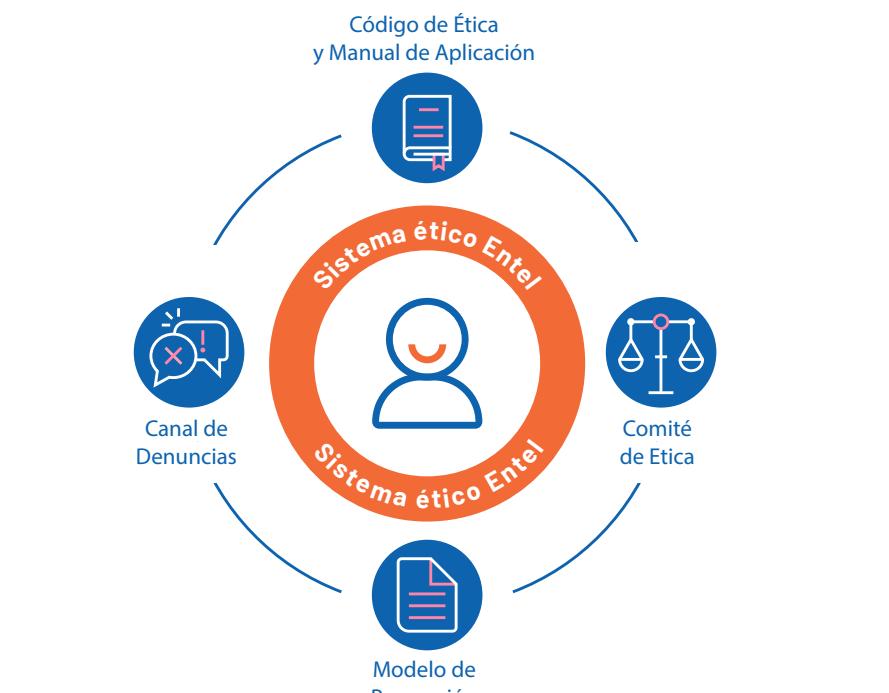
en la realidad, se puede obstaculizar la capacidad transformadora que motivó el nacimiento de la World Wide Web⁵. Una alerta consciente y constante frente a estos temas por parte de las grandes empresas de tecnología puede fundarse en pilares éticos sólidos y una gestión acorde con los mismos en el tiempo.

5. "The Case #ForTheWeb", World Wide Web Foundation, 2018. Washington DC.

Gestión de riesgos

En Entel contamos con diferentes lineamientos, canales e instancias para hacer de la ética un componente transversal a la gestión de la compañía. Estos se revisan periódicamente y se componen del Código de Ética de la compañía y su correspondiente Manual de Aplicación; un Comité de Ética que resguarda su aplicación; un Canal de Denuncias para toda la empresa; y el Modelo de Prevención de Delitos, estructurado de acuerdo a lo que estipula la normativa vigente y a nuestros principios y valores.

El Código de Ética rige el actuar del directorio y de toda la organización y entrega los lineamientos de nuestra operación. Es el referente para todas las personas vinculadas a la compañía: directores, ejecutivos, trabajadores, contratistas, proveedores y consultores. Ahí se establecen los modos en los que la empresa se relaciona con sus stakeholders, las conductas para promover la libre competencia, los conflictos de interés que pueden presentarse, las responsabilidades penales y el detalle del sistema ético. La última revisión de este documento se realizó en 2017. El Manual de Aplicación es un documento que entrega guía y orientación práctica para aplicar los principios y lineamientos del día a día.



El Código de Ética y el Manual de Aplicación son documentos que se encuentran publicados en la página web de la empresa. Al ingresar a la compañía, todos los colaboradores reciben, junto con su contrato de trabajo, el reglamento interno y el Código de Ética. Luego, deben firmar la recepción de estos documentos y su compromiso de respetarlos y aplicarlos. La gerencia de auditoría, encargada del MPD, se encarga de enviarles a los nuevos integrantes de la compañía el vínculo al curso en línea sobre prevención de delitos que deben realizar. Durante 2018, el área de gestión de aprendizaje creó además un video con los contenidos de nuestro Código de ética para toda la compañía. Anualmente, se realizan charlas de Gobierno Corporativo y de actualización de contenidos para todos los colaboradores. En el caso de los proveedores, desde 2018 todos deben firmar su adherencia al código y al MPD, además de no presentar conflictos de interés.

Nuestra Política Integral de Control y Gestión de Riesgos establece los principios básicos y el marco general para la identificación adecuada, el control y la gestión de los riesgos que pudiesen afectar los planes, negocios, operación y funcionamiento de la compañía. Además, establece el seguimiento periódico de los mismos y sus mitigaciones. Esto nos permite mantener un nivel de riesgo conocido y controlado.

A nivel operativo, el Gobierno de Gestión de Riesgos de la compañía es una estructura organizacional transversal que permite gestionar de forma integral los riesgos, con una mirada desde el nivel táctico hasta el estratégico. Esto nos permite anticipar y mitigar los riesgos en forma oportuna, destinando los recursos necesarios para ello y definiendo las estrategias adecuadas que permitan, incluso, identificar nuevas oportunidades de rentabilidad y crecimiento.

¿Cómo funciona el Gobierno de Gestión de Riesgos?

Las diferentes unidades organizacionales de la empresa son las responsables primarias de la identificación, evaluación, control y mitigación de sus riesgos. Por lo mismo, la promoción de una cultura de prevención es un aspecto fundamental y

transversal a todas las áreas de trabajo. La Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional es el área responsable de la coordinación y el apoyo a las unidades organizacionales. Además, lleva el registro y el seguimiento e informa de la gestión de riesgos estratégicos a la Administración y al Directorio. También es la encargada de evaluar la efectividad de la implementación de la Política de Gestión y Control de Riesgos periódicamente. Al eliminar las diferencias asociadas al origen o tipo de riesgo, se agiliza la toma de decisiones en el plan de acción. Esta metodología se aplicó en la actualización de los macro riesgos empresariales de alto nivel, así como en los diversos mapas de riesgo a nivel táctico y operativo.

Para generar una cultura efectiva de prevención de riesgos, donde todos los integrantes de la empresa 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 organización es posible encontrar diversas iniciativas que apuntan a mejorar la gestión, reducir factores de riesgo o mitigar sus consecuencias.

Durante 2018 el Gobierno de Gestión de Riesgos tuvo importantes avances, especialmente en aspectos metodológicos y de adherencia corporativa:

- Alineamos nuestro Gobierno de Gestión de Riesgos a la ISO 31000, actualizando la metodología de detección, clasificación y evaluación de riesgos a nivel operativo, táctico y estratégico. Esto permitió estandarizar las mediciones de probabilidad e impacto y contar con una valorización transversal, lo que facilita el orden y la posterior priorización de los riesgos y sus respectivos tratamientos. Al eliminar las diferencias asociadas al origen o tipo de riesgo, se agiliza la toma de decisiones en el plan de acción. Esta metodología se aplicó en la actualización de los macro riesgos empresariales de alto nivel, así como en los diversos mapas de riesgo a nivel táctico y operativo.
- Logramos difundir y poner en ejecución esta actualización metodológica, mejorando los resultados a nivel transversal en la compañía, donde destacaron los procesos relacionados con ciberseguridad, libre competencia y el Modelo de Prevención de Delitos, entre otros.
- Actualizamos los macro riesgos empresariales, identificando nuevas situaciones de riesgo a los que se enfrenta la compañía.

COMITÉ DE CRISIS

Nuestro Comité de Crisis está integrado por todos los vicepresidentes y gerentes de primera línea de la empresa. Funciona desde el año 2009 y sus principales 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 cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.**

Durante 2018 nuestra compañía no se vio afectada por ninguna crisis que necesitara la activación del Comité.

¿Cuáles son los principales macro riesgos y riesgos emergentes que enfrentamos actualmente?

Desde el proceso de revisión y actualización de los macro riesgos empresariales se definieron los riesgos corporativos a partir de los cuales se monitorean y abordan todos los temas a nivel transversal en la empresa, instalando diversas medidas de mitigación donde sea necesario. Este trabajo lo lidera la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua y todos los avances en ellas, las más relevantes son los temas regulatorios, donde destacan los aspectos ambientales y aquellos relacionados con la libre competencia, además de las actualizaciones de la Ley 20.393 sobre el Modelo de Prevención de Delitos y Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y las materias relacionadas con los derechos de los consumidores. Además, los temas relacionados con la ciberseguridad y la protección de datos se informan mensualmente en los Diálogos de Desempeño por las distintas vicepresidencias y gerencias, y semestralmente a nuestro Directorio.

Dentro de los riesgos emergentes se identificaron nuevas situaciones a las que se enfrenta la compañía, entre

RIESGOS EMERGENTES EN ENTEL

Con la nueva Ley de Protección de Datos Personales desarrollándose en Chile, tenemos que adaptar nuestra organización para resguardar que no ocurran incumplimientos en esta materia.

Dentro de los cambios que se discuten a nivel regulatorio en Chile se busca convertir la protección de datos personales en un derecho constitucional de las personas. También incluyen, por ejemplo, la creación de un nuevo organismo regulador: la Agencia de Protección de Datos Personales.

Estos cambios son una tendencia a nivel mundial. En otras partes del planeta, por ejemplo, en la Unión Europea, se han discutido aspectos como el derecho a la portabilidad de datos, los derechos de



Protección de datos personales



Protección del medioambiente

acceso o que las personas puedan saber cuáles de sus datos se procesan y con qué fines, solo por nombrar algunos. Esto puede representar un antecedente importante a considerar en el mediano plazo para nuestra compañía y la discusión a nivel nacional.

Nuestro nuevo Mapa de Riesgos permite identificar los riesgos más altos y, conforme a ello, definir y aplicar las diferentes acciones de mitigación que ello implica. Respecto a la protección de datos personales, se ha establecido una sesión periódica del Comité Operativo de Gobierno de Datos. Éste órgano es el encargado de ejecutar las iniciativas orientadas a robustecer los controles asociados al resguardo de los datos de nuestros clientes.

Nuestro Mapa de Riesgos actualizado ya considera el deterioro ambiental como un riesgo relevante y se están definiendo y ejecutando las acciones de mitigación respectivas para los diversos aspectos prioritarios en estas materias. En ese sentido, el cuidado del medioambiente y una gestión proactiva en los principales ámbitos donde nuestra operación tiene mayores impactos sí resulta un aspecto relevante para nuestra gestión.

Nuestro desempeño



02



Desempeño Económico

- 2.1** Ética, Responsabilidad Corporativa y Compromiso con los Derechos Humanos
- 2.2** Temas Regulatorios
- 2.3** Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración
- 2.4** Experiencias transformadoras
- 2.5** Ciberseguridad y Protección de Datos
- 2.6** Gestión Responsable de Proveedores

03



Desempeño Social

- 3.1** Diversidad e Inclusión
- 3.2** Gestión y desarrollo del talento
- 3.3** Comunidades e inversión social

04



Desempeño Ambiental

- 4.1** Cuidado del Medioambiente

2.1

Ética, responsabilidad corporativa y compromiso con los Derechos Humanos

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

Los escenarios propicios para el desarrollo sustentable de los países, de las personas y de los negocios están fuertemente vinculados. Diversas organizaciones compartimos la responsabilidad de velar y respetar los valores, principios y normas que como sociedad hemos acordado para vivir en paz y alcanzar las metas y desafíos que nos hemos propuesto para nuestro bienestar conjunto.

El Índice de Percepción de la Corrupción⁶ para Chile ha ido empeorando en los últimos años. Si en el año 2012 nos encontrábamos en el lugar 20, en 2018 pasamos al lugar 26. Perú también ha disminuido su posición y en 2018 estaba en el lugar 105 del ranking, una caída de casi diez lugares respecto a 2017. Es tarea de todos, organizaciones del sector público y privado, trabajar en conjunto para revertir esta tendencia. Los efectos de la corrupción en las economías de los países han sido ampliamente estudiados y nunca son auspiciosos en términos de desarrollo y crecimiento en el largo plazo.

Por otra parte, también es deber de todos procurar que los derechos de las personas se respeten en los diversos ámbitos de su vida. En la actualidad 21 países, incluido Chile, cuentan con un Plan de Acción Nacional de Derechos Humanos y Empresas, y Perú se encuentra entre los 23 que están elaborando su plan⁷.

Esto llevará a mayores instancias de colaboración público-privadas y planes de acción específicos para avanzar en conjunto en la promoción y protección de estos derechos. Ello implica que las empresas tienen un papel importante que jugar en este ámbito, identificando potenciales riesgos al interior de sus organizaciones e, incluso, en sus cadenas de abastecimiento. Las organizaciones del sector privado están entonces llamadas a generar planes de promoción y acción y, si fuese necesario, de mitigación y remediación, para evitar cualquier atropello a los derechos fundamentales de las personas ya sea internamente o con sus grupos de interés externos.

6. Chile Transparente, Transparencia Internacional.
7. <https://globalnaps.org/>

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, el apego a las normas de conducta del mercado y el respeto de los derechos de las personas son principios transversales de nuestro comportamiento empresarial y del relacionamiento con cada uno de nuestros grupos de interés. De ello depende que nuestro negocio, sin importar los cambios por los que atravesie en el tiempo, se mantenga y se desarrolle para su bienestar y el de la sociedad.

Nuestros sistemas de gestión ética, particularmente el Modelo de Prevención de Delitos, es uno de los pilares más importantes para mantener una operación sana y gestionar los riesgos asociados a conductas que pudiesen afectar el funcionamiento de nuestro negocio, velando transversalmente por la integridad corporativa. Estos son revisados, actualizados e informados al conjunto de nuestra empresa regularmente, para minimizar los riesgos asociados en estas materias.

Por otra parte, cabe considerar que la nuestra es una industria que, dada su naturaleza de provisión de servicios básicos, se desenvuelve en un escenario altamente regulado y cambiante. Al contrario de otras empresas de servicios básicos, como el agua o la electricidad, nuestro sector se caracteriza, además, por la presencia de múltiples competidores. El apego a las normas y a una conducta de mercado adecuada también son lineamientos transversales de nuestro negocio. Cualquier conflicto que se manifieste, debe ser resuelto de acuerdo con la normativa, legislación y autoridades competentes en la materia, velando siempre por el buen servicio y una operación sana de nuestro negocio.

Finalmente, el compromiso con los derechos humanos, su promoción y resguardo, también forma parte de nuestra cultura organizacional: desde las buenas relaciones laborales y sindicales, hasta el reconocimiento y respeto de la diversidad e inclusión. El Código de Ética, desde este compromiso esencial, rige la base

Combate a la corrupción

¿Qué resguardos hemos tomado en materia de anti-corrupción?

En Entel contamos con un Modelo de Prevención de Delitos (MPD), que se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua. Forman parte de las actividades de prevención, documentos base en los cuales se establecen valores, conductas esperadas, políticas y procedimientos, como son el Código de Ética, el Manual de Aplicación del Código de Ética, el Procedimiento del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) y políticas respectivas sobre materias anticorrupción. Justamente, el MPD contiene una serie de actividades tendientes a formar un tipo de organización que vele por la integridad corporativa y que evite la comisión de delitos. En 2018, nuestro Directorio ratificó al Encargado de Prevención de Delitos. Durante el año se recertificó el MPD y se trabajó en nuestra nueva Política de Anticorrupción y actualización de las políticas relacionadas, en función de los nuevos delitos publicados en el Diario Oficial el 20 de noviembre de 2018 (Ley N° 21.121), en materias de prevención y detección de la corrupción, los cuales ya se encuentran aprobados por parte del directorio para su próxima publicación.



Los gerentes y ejecutivos de primera línea participaron en la Jornada de Cultura Ética y Gobiernos Corporativos.



El 100% de los colaboradores de las áreas críticas asistieron a las charlas informativas "Reforzando el MPD", donde se abordaron los temas de supervisión y monitoreo y, a su vez, se reforzaron los contenidos sobre los delitos implicados en la Ley 20.393.



El 100% de los proveedores críticos y recurrentes firmaron la adherencia contractual a nuestro MPD.

205-1
205-2

Adicionalmente, durante 2018, como parte de las actividades de prevención, se realizaron diversos tipos de capacitaciones y difusión para el combate transversal a la corrupción al interior de la compañía:

Entre las actividades de detección planificadas para 2018, se efectuaron 20 auditorías de cumplimiento relacionadas con los delitos de la Ley 20.393 referentes a procesos donde se puede materializar el riesgo de corrupción. El principal riesgo identificado en este ámbito está relacionado con la disponibilidad de información en línea, que nos permita tomar decisiones correctas y oportunas frente a riesgos de corrupción. Para atender esta situación, estamos trabajando en la implementación de una aplicación que permitirá identificar el nivel de exposición frente a determinadas transacciones con proveedores, socios comerciales, clientes u otros, fortalecer los controles ya implementados, y ejecutar la debida diligencia.



Libre competencia

206-1

Durante el segundo semestre de 2018, fue nombrado ante Directorio, el Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, quien, entre otras funciones, tiene el objetivo de proporcionar lineamientos y recomendaciones de conducta en relación con las normas de libre competencia. En virtud de lo anterior, y en especial a lo establecido en la Guía "Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia" dictado por la Fiscalía Nacional Económica de Chile, fue elaborado y aprobado por el Directorio un Manual, el cual forma parte integral de las obligaciones que a todos los colaboradores de Entel les compete. Dicho Manual tiene por objeto difundir el compromiso del Directorio y de todos los colaboradores de Entel, de respetar íntegramente las normas relacionadas a la defensa de la libre competencia, como de reportar, a través de los canales establecidos internamente, cualquier conducta que vaya en contra de ésta, y proporcionar una guía para prevenir infracciones a las mismas normas.

El Encargado de Cumplimiento de Libre Competencia, se adhiere al Modelo de Cumplimiento Normativo de la compañía, el cual, como ya se ha señalado, considera actividades de prevención, detección, respuesta y supervisión continua.

1.

Respecto de la demanda interpuesta por la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) por el concurso para la asignación de espectro en la Banda de 700 MHz por parte de Claro, Movistar y Entel, si bien esta fue rechazada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), la asociación presentó un recurso de reclamación en la Corte Suprema.

En el mes de junio, la Corte Suprema revocó dicha sentencia y dispuso: "i) Que Movistar, Claro y Entel han incurrido en una conducta anticompetitiva al adjudicarse bloques en la licitación del concurso público de la banda 700, sin respetar el límite de 60 MHz; ii) Que Movistar, Claro y Entel deben desprenderse de la misma cantidad de espectro radioeléctrico que fue adquirida en el concurso de la banda 700, quedando a su opción la elección de la banda que será enajenada; iii) Subtel debe velar por el oportuno y adecuado cumplimiento de lo ordenado precedentemente; iv) si Subtel estima necesaria la revisión del límite máximo del espectro radioeléctrico que puede tener cada operador, deberá iniciar un proceso consultivo ante el TDLC con

este fin. En caso contrario deberá iniciar los procedimientos necesarios para adecuar el límite establecido a los parámetros definidos de 60 MHz para cada operador participante en el referido espectro radioeléctrico".

Conforme a lo anterior, la Subtel ingresó los primeros días de Octubre una consulta al TDLC, que identificó como Plan Nacional de Espectro, y que, entre otras cosas, busca modificar la actual cantidad máxima de espectro radioeléctrico que puede tener cada empresa de telecomunicaciones (modificar el límite de 60 MHz) y dispone que el cumplimiento de la obligación de enajenación de espectro ordenada por el TDLC no debe ser inmediata, sino en el contexto de lo que se resuelva en dicha consulta.

Si bien con la presentación de la consulta la Subtel informa que se está dando cumplimiento al fallo de la Corte Suprema, aún se mantiene en discusión vía distintos recursos y acciones legales, en distintas sedes jurisdiccionales, la forma y oportunidad en que debe darse cumplimiento al mismo.

2.

También se ingresó al TDLC la tramitación de un proceso No Contencioso iniciado por Telefónica Móviles y Telefónica Chile, para que resuelva el Tribunal si la Resolución Exenta N° 1.289 y la que complementó esta, dictadas por Subtel en junio y octubre de 2018 respectivamente respecto del uso y goce de las bandas de frecuencias 3.400-3.600 MHz, podrían infringir las normas que protegen la libre competencia.

El Tribunal admitió dicha consulta e inició el trámite del procedimiento no contencioso, para que los interesados en dicho proceso puedan aportar antecedentes.



3.

En otras materias, durante el año 2017 el TDLC rechazó las demandas interpuestas por Netline Mobile S.A., OPS Ingeniería Limitada y Telecomunicaciones Max Limitada en contra de Claro Chile S.A., Entel PCS Telecomunicaciones S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A. al estimar que "las demandadas habrían dado cumplimiento a la obligación de poner a disposición una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios."

Las demandantes presentaron un recurso de reclamación en contra de dichas sentencias en la Corte Suprema. Durante 2018 se resolvió dicha reclamación, confirmando la Corte Suprema lo ya dictaminado por el TDLC.

Derechos Humanos

412-1

En un esfuerzo por identificar posibles riesgos en materias de derechos humanos en Entel Chile, su cadena de valor y el conjunto de sus grupos de interés, en 2018 hicimos un análisis de la compañía basándonos en el marco UNGP de Naciones Unidas. El proceso de debida diligencia comienza identificando los impactos adversos actuales y potenciales en DD.HH. en los que la compañía podría estar involucrada. El objetivo es entender los impactos negativos en grupos de interés específicos, dado un determinado contexto operacional. Así, de los 32 derechos que aborda el marco, se identificaron 18 relevantes para nuestra compañía y sus operaciones, los cuales agrupamos en siete categorías.

Aunque identificamos que en nuestras operaciones los temas de derechos humanos se abordan con políticas y controles adecuados, tenemos importantes desafíos a futuro en lo que respecta a nuestra cadena de suministro⁸ y, con una cada vez más creciente importancia, en la promoción y protección de los derechos de nuestros clientes⁹.



Salud y seguridad laboral

- Derecho a la protección de la vida.
- Derecho a un nivel de vida adecuado.
- Derecho a la salud.
- Derecho a disfrutar de condiciones dignas y satisfactorias de trabajo.



Condiciones laborales

- Derecho a no ser sometido a esclavitud, servidumbre o trabajo forzoso.
- Derecho a la libertad y seguridad de la persona.
- Derecho a afiliarse a sindicatos y derecho a huelga.



Libertad de asociación

- Derecho a la libertad de reunión.
- Derecho a la libertad de asociación.
- Derecho a afiliarse a sindicatos y derecho a huelga.



Libertad de expresión

- Derecho a la libertad de opinión y expresión.
- Derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- Derecho a la privacidad.



Igualdad y no-discriminación

- Derecho a la igualdad ante la ley, igualdad de protección ante la ley y los derechos a la no discriminación.
- Derechos de las minorías.



Protección del niño

- Derecho a la protección del niño.
- Derecho a la educación.



Libre determinación

- Derecho a la libre determinación.

Relaciones laborales y sindicales

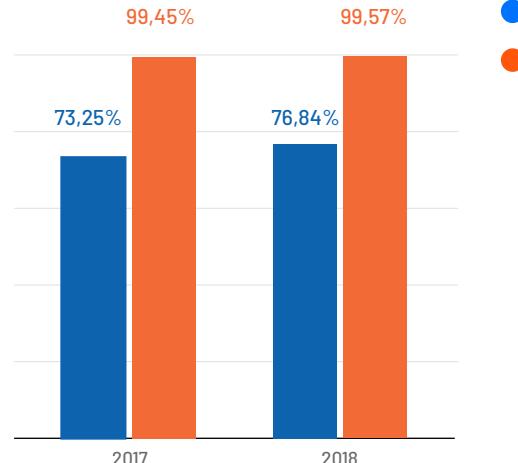
102-41

Para nosotros es fundamental mantener buenas relaciones laborales y sindicales, lo que nos permite atender en conjunto con las directivas sindicales las inquietudes o problemas de nuestros colaboradores, responsables de prestar los servicios que ofrecemos. Así, fomentar buenas relaciones laborales es clave, porque facilita el buen cumplimiento del servicio público básico que prestamos a nuestros clientes. Dentro de la Gerencia de Recursos Humanos se encuentra la Gerencia Departamento Administración Personas y Relaciones Laborales, área responsable de relacionarse directamente con los sindicatos, y con quienes cada

semana sostienen reuniones con los mismos. Así, los temas planteados en cada instancia se supervisan a través de minutos de seguimiento.

Durante 2018, se concretaron tres negociaciones colectivas anticipadas en Entel Chile. En dos de ellas, se acortó el plazo de vigencia de 32 a 24 meses, manteniendo la extensión de beneficios dentro de la compañía. Por otra parte, cabe resaltar que, en el periodo anterior, se presentó a la autoridad la calificación de los servicios mínimos de Entel, la cual fue acordada y suscrita por todos los sindicatos existentes en la empresa.

SINDICALIZACIÓN ENTEL CHILE



- Porcentaje de trabajadores sindicalizados
- Porcentaje de trabajadores cubiertos por un acuerdo colectivo

8. Más información en la sección "Gestión Responsable de la Cadena de Abastecimiento" de este reporte.

9. Más información en la sección "Ciberseguridad y Protección de Datos" de este reporte.

2.2

Temas Regulatorios

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

La normativa que regula las telecomunicaciones en Chile establece como principio general un régimen de acceso libre e igualitario, en que cualquier persona puede optar a concesiones y permisos en la forma y condiciones que establece la ley. Por razones técnicas, se permite la participación de un número limitado de empresas, por lo que el espectro radioeléctrico se somete a concurso público y se licita según lo que estipula la normativa en cada caso. Así, nuestra compañía cuenta con distintas concesiones, licencias o permisos que la habilitan para la prestación de servicios y, para ello, la autoridad asigna los respectivos usos de frecuencias radioeléctricas o espectros, por lo general de manera exclusiva.

La explotación regulada del espectro radioeléctrico permite la prestación de diferentes servicios -fijos, móviles o sa-

telitales- a la población. Es, en definitiva, lo que fija las condiciones del negocio y de la industria en general. Cualquier revisión o cambio a la normativa puede abrir nuevas oportunidades de desarrollo, pero también puede acarrear riesgos y afectar el despliegue de los avances tecnológicos. Por lo mismo, el trabajo constante, proactivo y coordinado con diversos actores para impulsar buenas prácticas a nivel general, y el apego a las normas, sus lineamientos y procedimientos, son fundamentales para asegurar el adecuado desempeño y desarrollo de los actores que comparten este entorno y, especialmente, el bienestar y la transformación de la vida de las personas.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

En Entel desarrollamos nuestro negocio ajustándonos a la normativa sectorial de telecomunicaciones en todas aquellas materias definidas en la Ley de Telecomunicaciones y en sus reglamentos. Para las materias no regladas en dichos cuerpos normativos, los servicios de telecomunicaciones se rigen, supletoriamente, por las disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores que le sean aplicables. Con ello, nos aseguramos de desarrollar nuestro negocio y proyectarnos hacia el futuro abriendo nuevas e infinitas posibilidades a las personas, resguardando siempre su bienestar.

Frente a los riesgos inherentes de un mercado tan regulado y los cambios que puedan suscitarse, como compañía contamos con una diversificación de productos y servicios que se adaptan constantemente al mercado, lo que

nos permite adecuarnos a una eventual regulación adversa o inadecuada, reduciendo el riesgo agregado de la operación, de los flujos, de la creación de valor para los accionistas y nuestro aporte a la comunidad.

Nuestros planes de inversión y cualquier proyecto de desarrollo o expansión de servicios estarán siempre amparados en la normativa vigente y orientados a la transformación responsable de la sociedad: que genere mayores oportunidades de acceso a las comunicaciones y a la tecnología, busque oportunidades de creación de valor conjunta y apoye el desarrollo del sector desde las mejores prácticas a nivel mundial.

Las principales autoridades que regulan el sector de las telecomunicaciones son:



Subsecretaría de Telecomunicaciones

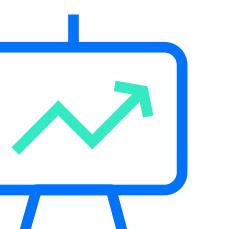
La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) es un organismo dependiente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT).

Entre otras atribuciones, le competen la aplicación y el control de la Ley General de Telecomunicaciones y sus reglamentos.



Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Tienen responsabilidad conjunta en la fijación de estructura, nivel y mecanismo de indexación de las tarifas de los servicios afectos, lo que se concreta a través de la dictación de los respectivos decretos tarifarios.



Fiscalía Nacional Económica (FNE) y Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC)

La FNE es la agencia nacional encargada de velar por la libre competencia. Como tal, debe defender y promover la competencia en todos los mercados o sectores productivos de la economía chilena. Por su parte, el TDLC, en su calidad de órgano jurisdiccional especial e independiente, previene, corrige y sanciona los atentados a la libre competencia, aplicando las normas contenidas en el Decreto Ley N° 211.

Caso relevante 2018: proyecto de internet hogar inalámbrico

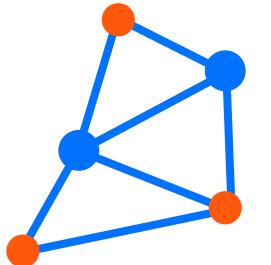
El último informe de la Comisión para la Banda Ancha¹⁰, liderado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) y la Unesco, subrayó el rol crítico que juega la banda ancha para el desarrollo sostenible de la población a nivel mundial: desde el acceso en línea a servicios médicos y de salud, hasta la recepción de pagos electrónicos o de alertas sobre desastres naturales y operativos de emergencia a gran escala. El mismo informe señaló que la ampliación de la banda ancha, en su etapa más innovadora, consiste en el desarrollo de la próxima generación de banda ancha móvil (5G), el desarrollo de la banda ancha fija, y los sistemas de conexión satelitales.

En el caso de la banda ancha al hogar, en particular, su desarrollo es importante pues permite la inserción plena de las personas y las organizaciones en la economía digital, con conexiones más estables y rápidas, que facilitan la realización de múltiples y mayores tareas en línea.

En Chile, las grandes ciudades concentran el 80% tanto de la inversión como de la demanda de internet al hogar. En el

país existen 3,2 millones de conexiones hogar¹¹ y el 48% de ellas se encuentra en la Región Metropolitana. El 44% de los hogares aún no tiene internet y hay 110 comunas que tienen menos de un 5% de penetración de internet fijo. Es más: 55 comunas tienen menos de 1% de penetración de internet fijo. Llevar mejores conexiones a más lugares y personas está no solo en el propósito de Entel, sino que es parte de las recomendaciones y buenas prácticas que se consideran a nivel global para el aporte de las telecomunicaciones al desarrollo sostenible y la inclusión plena en la economía digital.

Como parte de la evolución tecnológica y siendo un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados, durante 2018 nuestra compañía desplegó el proyecto de internet inalámbrico al hogar a través de tecnología LTE TDD Massive MIMO, que optimiza el uso de los recursos de frecuencias para entregar mayor velocidad de conexión a los hogares. Este proyecto ocupa la banda de 3.500 MHz.



48%

De las conexiones hogar se encuentran en la Región Metropolitana.

10. State of Broadband 2018 Report, International Telecommunication Union

11. Cifra total a septiembre de 2018.

En Chile existe una brecha digital en el acceso a internet hogar, donde los accesos inalámbricos son una herramienta clave para el cierre de dicha inequidad. La habilitación a estos accesos a través de la banda 3.500 MHz y de acuerdo a las concesiones otorgadas a nuestra compañía por concurso público, contribuyen a avanzar en este desafío.

A partir de febrero de 2018, tras un lanzamiento oficial en Renca, comenzamos a brindar este servicio en comunas que tenían déficit de conectividad a internet, debido a que no había oferta o existía un solo operador. Se inició la tramitación de las autorizaciones administrativas en septiembre de 2017, lo que durante el año 2018 se fue complementando y así desarrollamos una oferta comercial atractiva para los clientes.

En pleno despliegue de la instalación de infraestructura y con nuevos clientes suscritos a este servicio, en junio de 2018 la Subsecretaría de Telecomunicaciones determinó la suspensión de estas operaciones, con el propósito de estudiar el futuro uso de la banda 3.400-3.800 MHz. Dado que dicha resolución ado-

lecia de ilegalidades y arbitrariedades, Entel Telefonía Local S.A., en su calidad de concesionaria de dichos servicios, presentó un recurso de protección en contra dicha medida.

Finalmente, el 3 de octubre nos fue autorizado el uso de 50 MHz de los 100 MHz que tenemos asignados en la banda de 3.500 MHz y, de esta manera, pudimos reiniciar la comercialización de servicios de telecomunicaciones fijos inalámbricos.

Durante los últimos meses de 2018, el proyecto retomó su dinamismo con la gestión de casi 500 sitios en trámite de autorizaciones ante la Subsecretaría, de los cuales 310 ya están desplegados. Entel tiene una base de abonados totales en banda ancha cercana a los 60 mil clientes, de ellos 40 mil se encuentran en la banda 3500 MHz. El servicio tiene una alta valoración y demanda de parte de miles de chilenos que hasta el momento no contaban con una buena oferta, principalmente en los segmentos C3, D y E, dado que la conexión a internet a la que accedían era de mala calidad o, simplemente, inexistente.



Al momento del lanzamiento del proyecto internet Hogar Inalámbrico, diversas autoridades locales y nacionales se refirieron en diversas entrevistas a los medios de comunicación a las ventajas y beneficios que traería este proyecto. Acá recogemos algunas de estas impresiones.

Gloria Hutt,
Ministra de Transportes y Telecomunicaciones

Rodrigo Ramírez,
Ex Subsecretario de Telecomunicaciones

"Valoramos la alianza público-privada que se está generando hoy, que busca disminuir la brecha digital existente tanto en zonas apartadas o de bajo acceso a digitalización como a nivel país. El gobierno ha fijado como un pilar que los chilenos estén cada día más conectados y que cuenten con servicios de calidad, además de que sean protagonistas de la revolución digital."

"Por mucho tiempo nos quedamos impávidos viendo como algunos lugares del país disfrutaban del acceso de servicios de internet de alta calidad y velocidad, mientras que en otros barrios recibían calificativos de no vivir en lugares aptos para recibir servicios similares. Entel a través de este servicio de internet fijo inalámbrico rompe dichas barreras, innovando con esta tecnología, haciendo buen uso del espectro, involucrando a la gestión municipal en el correcto despliegue de la infraestructura y acercando a los ciudadanos al uso de los servicios de internet hoy vitales para el mejor desempeño social."



El detalle del Marco Regulatorio y el contexto legal en el que actualmente se desenvuelve la industria de las telecomunicaciones, así como los principales cambios regulatorios, los proyectos de ley aprobados y aquellos que estuvieron en discusión durante el período reportado se desarrollan en detalle en el capítulo "Negocios" de la Memoria 2018 de Entel.

2.3

Transformación: nuevas oportunidades de negocio y colaboración

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

En una década hemos visto cómo han cambiado diversas acciones cotidianas gracias a la tecnología, transformando industrias completas en un lapso relativamente corto. Piensa, por ejemplo, en cómo tomas hoy un taxi que te lleva de un lugar a otro o cómo arriendas una habitación o un alojamiento cuando sales de vacaciones. En 2007, dos amigos que decidieron promocionar por internet un espacio de su casa para poder pagar el arriendo de su propia vivienda, comenzaron ganando 80 dólares tras su primera venta y, en 2014, ya tenían una compañía que valía más de 10 mil millones de dólares. En el último Entel Summit de 2018, Chip Conley, asesor estratégico de Airbnb, resumió esta

historia: "Hace diez años no existíamos, hoy en cambio somos la principal compañía hotelera del mundo. ¿Cómo lo logramos? Con tecnología, colaboración y un propósito movilizador."

La revolución tecnológica continuará trayendo cambios sustantivos a nuestras vidas, a la economía de los países y a la sociedad global. En Entel sabemos que somos parte de estas transformaciones y que nuestro negocio acompañará estos desafíos, ya sea como habilitador de entornos de innovación, como socio de grandes proyectos o iniciativas, o como protagonista y artífice de las transformaciones.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Entendemos nuestro negocio desde la transformación. Ésta nos acompaña desde el nacimiento de la compañía y no se ha detenido desde entonces, al contrario: solo se ha acelerado, especialmente los últimos años. Nuestro propósito corporativo refleja justamente esta característica del negocio, que nos ha ayudado a ver alternativas y posibilidades de crecimiento, incluso en entornos complejos y muy dinámicos. Así, para llegar más lejos y llevar las infinitas posibilidades de la tecnología a la sociedad, propiciando su transformación responsable, necesitamos de una estructura corporativa robusta y distintas unidades en toda la empresa que movilicen la transformación tanto internamente, como hacia afuera.

El 2017 dimos un paso importante con la creación de la Vicepresidencia de Transformación y Soporte al Negocio,

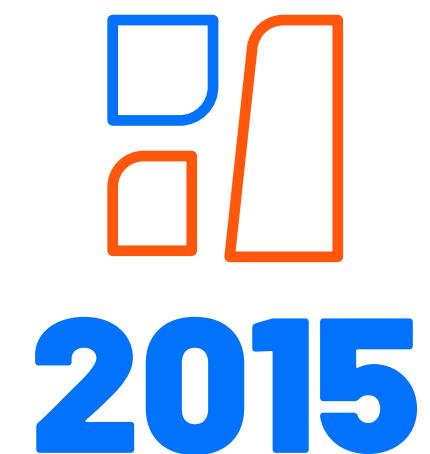
área encargada de liderar todos los entornos y habilitadores de cambio de la compañía: desde las nuevas dinámicas de trabajo de los equipos (metodología ágil) y la introducción permanente de tecnología, hasta el análisis de datos y la exploración de nuevas oportunidades de negocio. En 2018, esta área continuó trabajando para convertirse en nuestro programa integral para el gobierno y la conducción de estas grandes transformaciones, mucho más allá de lo digital. Desde aquí se estudia la creación de nuevas unidades especializadas, cuyo objetivo sea abrir más espacios de oportunidad para la compañía y la sociedad en su conjunto. Por ejemplo, la creación de Entel Ocean fue uno de los grandes hitos durante el período. Junto con esta iniciativa, aparecen nuevos desafíos y oportunidades para seguir creciendo y aportando al desarrollo.

Transformación Digital de Entel (TDE)

Nuestro proceso de transformación digital comenzó en el año 2015, abarcando las operaciones para Chile y Perú: desde la oferta de productos y servicios, los procesos de negocio, y el desarrollo de soluciones tecnológicas de vanguardia que apalanquen experiencias únicas para nuestros clientes. Nos desenvolvemos en un entorno competitivo, con ciclos de cambios cortos, que requieren de adaptación evolutiva, donde el desarrollo constante de las competencias digitales es fundamental y, por ello, este proceso de migración ha sido un pilar para el desarrollo actual y futuro de nuestro negocio.

En 2018 continuamos avanzando en los principales indicadores de gestión definidos para el proyecto, mejorando los tiempos de lanzamiento o "Time to market", los procesos de back office y la experiencia del consumidor y su lealtad, entre otros. Uno de los avances más destacados de este período ocurrió en el ámbito de prepago, tanto para Chile como para Perú, donde gracias a las modificaciones implementadas, los cambios de precios redujeron su tiempo de materialización de un mes a un plazo de entre 1 y 3 días.

Otro foco importante del trabajo durante el período reportado fue en el ámbito de la Omnicanalidad. Hoy, los clientes y los ejecutivos cuentan con una vista en 360°, que permite tener disponible toda su información en una sola pantalla, ya sea a través de la App de Entel, en tiendas o en Call Center. Gracias a esta habilidad tecnológica, se reducen los tiempos de atención y, a la vez, se entrega información más clara y oportuna para la atención ágil.



Comenzó el proceso de transformación digital en Entel



Comité Estratégico de Innovación

La innovación es el medio que nos permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora y está situada en el cruce entre la tecnología y el negocio. Junto con la transformación digital, el impulso a la innovación y la creación de una cultura empresarial en torno a ella también ha sido un importante ámbito de trabajo y un habilitador del cambio en nuestra empresa. Hoy, la innovación y la capacidad de adaptación son parte de los pilares culturales, cuya propuesta promueve que cada colaborador, independiente del área en la cual trabaje, esté desafiándose constantemente y busque nuevas oportunidades para entregar un mejor servicio.

Todas las iniciativas y programas de innovación corporativa deben asegurar el alineamiento estratégico al más alto nivel de la compañía. Así, el Gerente General y todos los ejecutivos de primera línea, en conjunto con el Gerente de Innovación Estratégica, conforman el Comité estratégico de Innovación. Éste sesiona trimestralmente para definir, priorizar y asegurar que cada iniciativa de innovación desplegada logre el impacto esperado y contribuya al propósito final de la compañía.

Entre los objetivos principales del Comité Estratégico de Innovación, se encuentran:



Alinear y asegurar el cumplimiento del propósito de Entel en todas las iniciativas de innovación que se realizan en la compañía.



Monitorear la evolución del modelo de innovación de Entel y el impacto en la experiencia final de nuestros clientes.



Definir y priorizar las acciones estratégicas de amplia cobertura que permitan promover una cultura pro innovación en cada uno de los colaboradores de la compañía, en concordancia con el propósito y pilares culturales de Entel.



Asignar los recursos necesarios para la ejecución de proyectos estratégicos de innovación en distintos escenarios, y en el mediano y largo plazo, que apunten al logro de una experiencia distintiva y diferenciadora para cada uno de nuestros clientes.

Entel Ocean: Innovación y desarrollo al servicio de todas las organizaciones

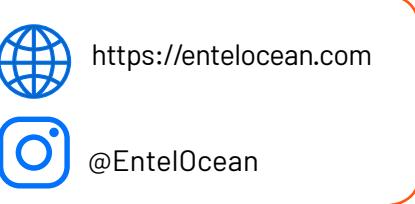
Con la experiencia de nuestra propia transformación tecnológica y digital, en Entel vimos que muchas empresas y organizaciones atravesaban por procesos similares, integrándose a la revolución tecnológica y a las oportunidades de innovación y crecimiento que ésta trae consigo. Nos propusimos acompañarlas en esta aceleración, impulsando el desarrollo de nuevos negocios y convirtiéndonos en un aliado y socio estratégico en este ámbito.

Así nació Entel Ocean, nuestra nueva unidad digital, donde el desafío es brindar soluciones digitales de alto valor para las empresas, o B2B¹², orientado a responder con agilidad, flexibilidad y seguridad a cada cliente a través de propuestas a la medida para su negocio.

Hoy, los desarrollos tecnológicos que antes eran accesibles solo por empresas de mayor tamaño, son menos costosos de implementar y ponen a disposición,

incluso de pequeñas empresas, herramientas de procesamiento de datos prácticamente ilimitadas. Ello abre un mundo de posibilidades de desarrollo y crecimiento como nunca antes. En Ocean trabaja un equipo multidisciplinario de especialistas, desde ingenieros, Data Scientist, UX, periodistas y sociólogos, que entregan una experiencia conectada con las necesidades de cada cliente, sin importar su rubro o tamaño. Su trabajo se enfoca en el desarrollo de productos que mediante un ecosistema conecta y habilita plataformas a través de diversas tecnologías, generando productos de forma ágil y escalables, integrando elementos de analítica, internet de las cosas, big data, y modelos predictivos, entre otros.

El foco del trabajo de Ocean ha estado mayoritariamente en tres sectores: salud, banca y finanzas, y retail.



KAMAL

Kamal es una de las iniciativas que ha desarrollado Entel Ocean orientada en apoyar a las organizaciones en la transición de tomar decisiones de negocio respaldadas en el uso de los datos y no en el instinto. Esta transición permite considerar e incorporar otros puntos de vista que explican el comportamiento de los ingresos, nuevos negocios, experiencia y perfilamiento de clientes, y otras tantas métricas de la organización.

Aplicando tecnologías de última generación y talento con experiencia en técnicas y herramientas para la extracción, visualización y analítica avanzada de los datos propios de la organización y la incorporación de datos del entorno, se logra ofrecer una vista 360 del negocio actual (descriptivo) y potencial (prescriptivo).

Se trata de una plataforma analítica avanzada con productos con objetivos específicos para la mejora del sistema de transporte y provisión de

servicios públicos y privados a través de estudios de movilidad, mantenimiento predictivo, perfil digital de la población, marketplace de datos, entre otros. De igual forma, la plataforma ofrece el entorno para el desarrollo de soluciones a la medida para apoyar a las empresas a maximizar sus negocios, aprovechando inteligentemente estos datos para, por ejemplo, abrir una tienda o segmentar sus productos y servicios.

Cabe mencionar que todo el uso de datos de las personas se estructura bajo las políticas y procedimientos de resguardo de la privacidad de nuestra compañía y en línea con el marco regulatorio y las buenas prácticas internacionales en la materia. Para más información sobre estos lineamientos y el resguardo de los datos personales, puede consultar el capítulo sobre ciberseguridad y protección de datos de este reporte de sustentabilidad.



12. Del inglés, "business-to-business".

Entel +

Nuestra transformación interna nunca se detiene. Los cambios en las organizaciones como la nuestra responden a la evolución acelerada del mundo y de la sociedad: nuestros clientes hoy exigen mucho más que bajos precios o mejores servicios de red, buscan experiencias digitales integrales. Para ello, muchas de las acciones que hemos implementado durante los últimos años nos permitirán enfrentar mejor los grandes procesos de transformación que se avecinan, para convertirnos verdaderamente en la compañía que queremos ser en los próximos años. Así, a fines de 2018, emprendimos un nuevo proyecto de transformación: Entel +. Su objetivo es repensar todos los procesos de la compañía para hacerla más eficiente y gestionar mejor los recursos, para responder de manera ágil y eficiente a las expectativas de una sociedad hiperconectada. Este proyecto se gestionará durante 2019 con el apoyo de la consultora McKinsey, y tras un año de trabajo, se podrán ver los primeros resultados.

"Necesitamos una mirada fresca y desafiante, donde nos replanteemos la manera de abordar cada una de las cosas que hacemos y donde nos desafíemos constantemente -me incluyo- a innovar, a crear, a hacer más con menos. En fin, a sorprender".

Antonio Büchi
Gerente General Entel



2.4

Experiencias Transformadoras

¿Por qué es importante?

En los últimos años, el mercado de las comunicaciones, la telefonía y la información ha cambiado vertiginosamente. Con nuevos actores en la industria y un desarrollo tecnológico explosivo, el negocio que antes conocíamos ya no es el mismo. La renovación constante de las ofertas de servicios y la capacidad de dar respuestas ágiles y certeras a las necesidades de los clientes son en la actualidad un importante elemento diferenciador, donde la innovación es factor de desarrollo y supervivencia.

A esto se suma el acceso exponencial de más personas y organizaciones a internet. El informe "Estado de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe", elaborado por el Observatorio Regional de la Banda Ancha de la Cepal, revela que en Chile el precio por gigabyte es de los más bajos de la región y el umbral de asequibilidad¹³ se encuentra a menos del 2%. Las diversas acciones gubernamentales y de las empresas de telecomunicaciones han sido fundamentales para situar al país en este

escenario y, con ello, democratizar el acceso a internet, tanto móvil como fijo. En este escenario se suman más clientes, pero también nuevas oportunidades y responsabilidades, como habilitar más y mejores canales de comunicación y atención digital en línea con la masificación de internet, que nos ha llevado a un cambio en las expectativas y a nuevas dinámicas de trabajo de las personas y las organizaciones. Así, una experiencia diferenciadora en el uso y acceso a este recurso puede aportar mayor valor al negocio y a los usuarios.

Los precios por gigabyte han disminuido e internet es hoy un habilitador para muchas de las acciones y transacciones más básicas de nuestra vida cotidiana, nuestros trabajos y nuestras empresas. La generación de experiencias transformadoras y eficientes para los clientes puede hacer un gran cambio, no sólo para las empresas del rubro y nuestro negocio, sino para la sociedad en su conjunto.



umbral de asequibilidad en Chile,
dentro de los más bajos de la región

103-1

103-2

103-3

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

La Transformación Digital Entel (TDE) ha sido uno de los pilares del cambio en nuestra compañía. La adopción de más tecnología y la digitalización de nuestros procesos han significado una inversión importante y un gran esfuerzo que nos ha permitido llevar a la empresa a nuevas experiencias y transformar nuestro negocio de cara al futuro. La tecnología tiene hoy este potencial transformador, que hemos experimentado nosotros, y queremos que más personas y organizaciones-nuestros clientes- se sumen a este cambio y puedan llevar sus vidas y negocios hacia nuevas experiencias y desafíos.

Hoy contamos con una oferta integrada de servicios que se renueva constantemente y que ha transformado nuestro negocio y nuestra oferta de valor, adaptándonos ágilmente a necesidades que cambian y evolucionan a ritmos acelerados. Los cambios han sido en todos nuestros mercados: Personas, Empresas, Corporaciones y Mayorista, y han involucrado a todas las áreas de la compañía.

También hemos renovado nuestros procesos y canales de atención para hacer nuestra operación más eficiente y estar a la vanguardia de los requerimientos digitales de nuestros clientes. La excelente respuesta de los mismos a nuestra app corporativa y nuevos desarrollos como bots¹⁴ de atención, nos han permitido no sólo comunicar mejor y más eficientemente, sino también explorar más oportunidades para el crecimiento de nuestro negocio a través de alternativas comerciales.

Conocemos el potencial transformador de la tecnología y lo que puede significar para la vida diaria de nuestros clientes, sean personas, pymes o grandes corporaciones que necesiten soluciones más complejas. Queremos que nadie se quede fuera de esta gran evolución tecnológica. Por ello, complementamos nuestra oferta de valor con iniciativas y alternativas para que cada persona u organización pueda aprovechar al máximo sus posibilidades.

13. Este indicador es una aproximación a la proporción del ingreso que debe destinarse para acceder al servicio; a menor proporción, más asequible es el servicio. Se mide por el precio promedio ofrecido de 1Mbps como porcentaje del PIB mensual per cápita. La Comisión Internacional de Banda Ancha de Naciones Unidas establece un umbral de 5% como referencia.

14. Bot es un programa autónomo que interactúa con usuarios y con otros sistemas, imita el comportamiento humano y provee de información o de ayuda a los usuarios.

Metodología Ágil para una mejor experiencia de nuestros clientes

Para poder ofrecer soluciones y ofertas innovadoras, y responder oportuna y eficazmente a las necesidades y los cambios constantes del mercado, la Metodología de Trabajo Ágil que hemos implementado en nuestras distintas áreas de negocio nos ha permitido adaptar las dinámicas de trabajo y mejorar la experiencia de nuestros clientes. En las diferentes tribus participan representantes de diversas áreas que ven el desarrollo de productos o servicios de principio a fin: desde la primera idea o la identificación de las necesidades de los clientes, hasta su ideación, prototipado, pruebas y comercialización y comunicación. Los resultados se traducen en una disminución significativa de los tiempos de desarrollo y una mayor satisfacción por parte de los clientes. También hay OPs Teams, o equipos operacionales, que son equipos multidisciplinarios que analizan y resuelven variables diversas de modo simultáneo y complementario, bajo metodologías Lean y otras en los ámbitos de despliegue o construcción de red.

En la Vicepresidencia **MERCADO PERSONAS**, para los segmentos Persona y Hogar, trabajamos con dos tribus: Tribu de Negocio y Tribu de Experiencia Digital, que se organizan en células y/o Centros de Excelencia (CoEs) agrupados en clústeres -de prepago, pospago, hogar, inalámbrico y hogar fibra- o trabajan transversalmente en los proyectos de cara al cliente.

Con los diversos proyectos que se implementaron durante 2018, se logró reducir el time-to-market o tiempo de lanzamiento de productos y servicios y, además, se obtuvieron los mejores niveles de satisfacción móvil pospago de los últimos cuatro años.

También hemos implementado sistemas de atención innovadores que nos permiten mejorar la experiencia de los clientes, de los vendedores en terreno y del cuidado del medioambiente. El Proyecto Paperless, pensado para el canal terreno que vende productos Hogar, fue liderado por el CoE On Boarding Fijo y su objetivo fue eliminar los contratos impresos y cambiarlos por firma electrónica, con las consecuentes mejoras en términos de experiencia, gastos operacionales y sustentabilidad.

En el caso del **MERCADO MAYORISTA**, el OPs Team Roaming UX, integrado por representantes de las áreas de Mercado Mayorista, Operaciones, Estudios y Calidad, Redes y Sistemas, logró mejorar la principal fuente de insatisfacción de los clientes relacionada con funcionamiento del Roaming Internacional y el aumento de la cobertura 4G, específicamente en el Programa Viajero. Con ello, las personas que viajan, pueden acceder a un servicio de calidad similar al que obtienen en Chile.

El trabajo consistió en trabajar todos juntos de manera ágil, como un solo equipo, detectando más fácilmente los obstáculos y acortando los tiempos de lanzamiento de roaming de cobertura 4G con las compañías móviles en el extranjero. Al conformarse el equipo OPs Teams, se logró una eficiencia del 300%. En otras palabras, el mismo trabajo que en el período anterior a su conformación tardaba 6 meses, con este equipo se logró en tan solo 2 meses: la operación pasó de lanzar 2 servicios de roaming 4G por mes, a entre 11 y 14 servicios por mes. Actualmente un 70% del tráfico de datos roaming de nuestro clientes móviles en el extranjero se realiza en redes 4G, alcanzando actualmente el liderazgo de la satisfacción del Servicio Roaming de la industria.



Más y mejores oportunidades de desarrollo para las Pymes

203-2

Hoy la tecnología mueve los negocios. No implementarla satisfactoriamente puede impactar los proyectos y el crecimiento de los mismos, lo cual puede ser un factor crítico, especialmente para las empresas de menor tamaño o quienes están emprendiendo. Pero, sobre todo, la tecnología permite llevar los negocios a ámbitos de desarrollo y crecimiento impensado, abriendo infinitas posibilidades de transformación para ellos y, en su conjunto, para la economía de los países.

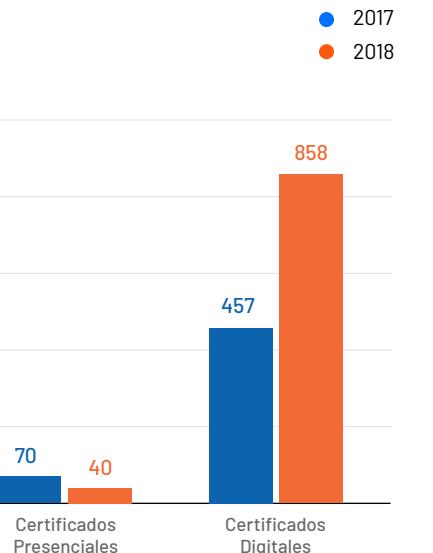
CURSOS CLIC

En Entel estamos comprometidos con las empresas pequeñas y medianas. Queremos ser un aliado para que puedan alcanzar los desafíos que se han propuesto y explorar nuevas posibilidades de desarrollo. Ello, a su vez, impacta a nuestro negocio y nos permite crecer a la par con nuestros clientes. Por lo mismo, hemos implementado diversos proyectos e iniciativas tecnológicas y digitales para avanzar junto a las pequeñas y medianas empresas (pymes) del país en su paso e integración plena a la era digital y tecnológica.

Desde el año 2013 que realizamos los "Cursos Clic": capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad -clientes y no clientes- que se ejecutan en formato presencial y a distancia. Su objetivo 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 los elementos y contenidos útiles para impulsar y desarrollar al máximo sus emprendimientos.

CURSOS CLIC



Comunidad empresas Entel

iVisita
<http://ce.entel.cl>
y únete!

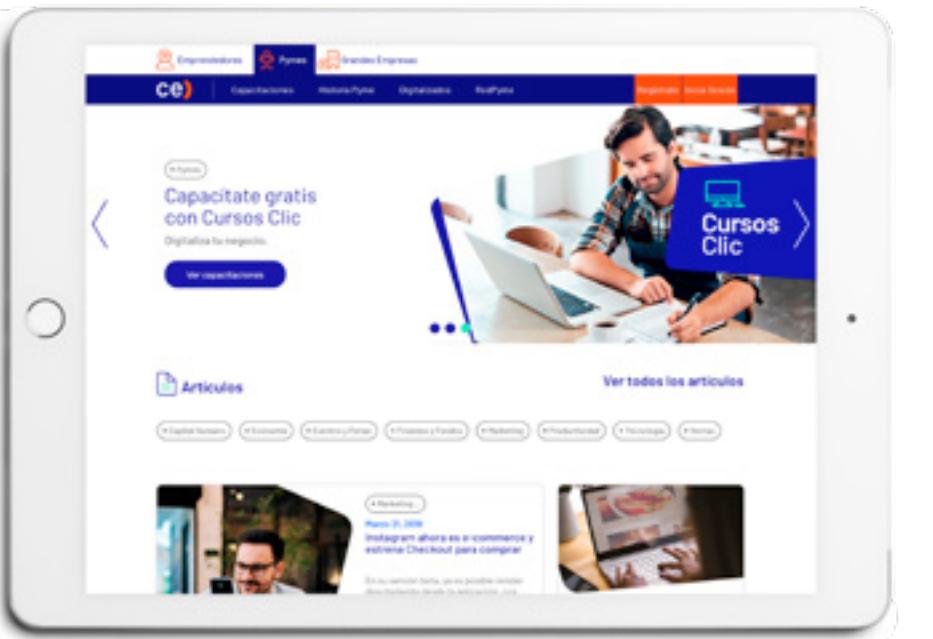
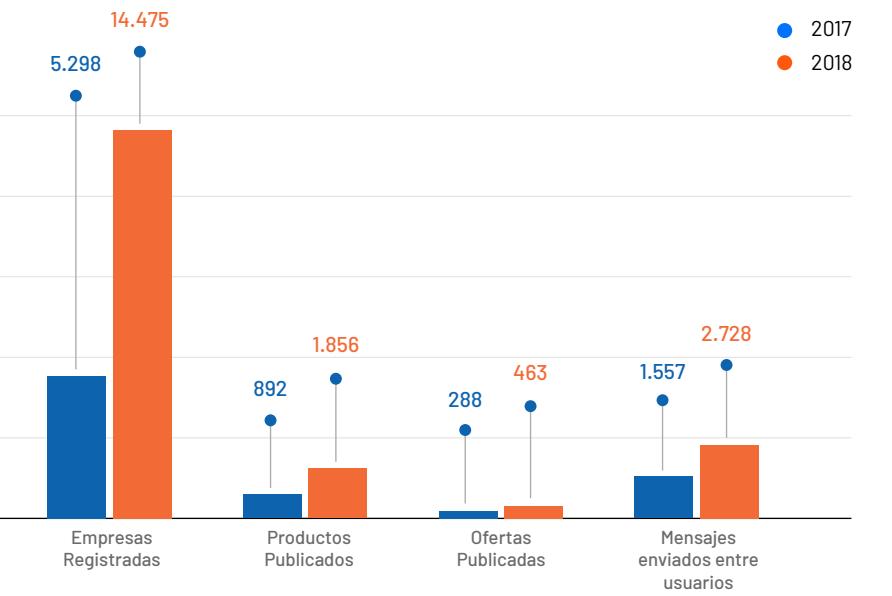
RED PYME

Con el objetivo de fomentar la generación de redes de colaboración entre micro y pequeñas empresas y potenciar sus negocios, en 2017 lanzamos la plataforma digital RedPyme. Se trata de un espacio virtual abierto a todos los micro y pequeños empresarios del país, y tiene como principal objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa y se preguntan cómo emprender, como también para negocios que buscan darse a conocer, publicitar sus productos y aumentar sus ventas.

Los inscritos acceden a una base de datos para generar mayores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y ser contactados por potenciales clientes. La inscripción es gratuita y está abierta a toda la comunidad, sean o no parte de nuestros clientes.

Durante 2018, aumentaron significativamente -en un 173%- las empresas registradas en RedPyme. Sin embargo, el promedio de visitas fue menor que durante el año de su lanzamiento alcanzando 12.503 en contraste con las 27.214 de 2017. El desafío, en ese sentido, es darle mayor visibilidad a la plataforma para los próximos años.

RED PYME



Digitalizados

En 2018, el proyecto Digitalizados fue el primer docu-reality sobre transformación digital donde tres negocios fueron puestos a prueba por asesores para competir por un millonario premio en equipamiento tecnológico. Con un total de 17 capítulos en streaming, los seguidores del programa podían ver cómo los participantes avanzaban en los diferentes desafíos que se les propusieron. A diciembre del mismo año ya se contabilizaban 19.146 visualizaciones.



¿Qué Pymes participaron y cómo la tecnología puede transformar sus negocios?



CIUDAD CAPITAL

Esta sanguchería de La Serena quería brindar un servicio de delivery en línea, pero no sabía bien cómo implementarlo.

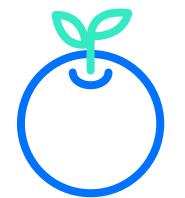
Coach: Natalia Espinoza, creadora de la app Papinotas para la comunicación en los colegios.



CLUB DULCE

En este after school para niños, los padres preocupados llamaban constantemente. El equipo necesitaba consultar fácilmente las fichas de cada alumno, sin depender del papel, para darles respuesta a sus inquietudes.

Coach: Daniela Lorca, co-fundadora de Babytuto.com, un e-commerce para padres.



VERDE PURO

Esta pyme del agro necesitaba implementar una estrategia de ventas que le permitiese salir de los números rojos.

Coach: Inti Núñez, director de Estrategia en la Facultad de Ingeniería en la Universidad de Concepción.

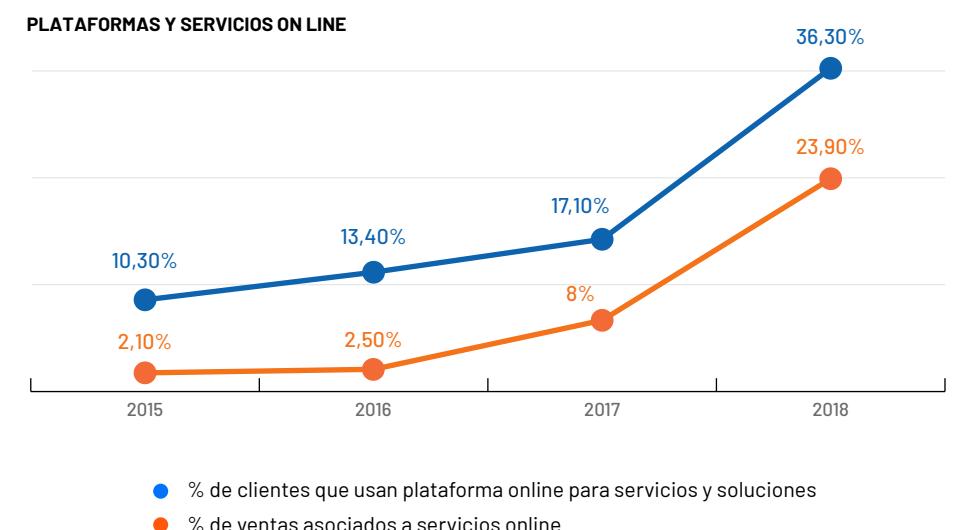
Omnicanalidad y comunicación digital

La tecnología puede abrir posibilidades infinitas en nuestras acciones más básicas y cotidianas. Cada persona se desenvuelve en diversos ámbitos y las herramientas digitales pueden contribuir a flexibilizar y a hacer más eficientes nuestros procesos de interacción y trabajo, y las labores de cada persona u organización. En Entel, queremos ofrecer diversas posibilidades de interacción, ya sea comercial o de posventa a nuestros clientes y disponer de servicios a través de diferentes canales que se adapten a sus necesidades. Entendemos que los clientes pueden querer interactuar con nosotros en diversos contextos, situaciones y momentos, requiriendo de canales remotos o presenciales, con la ayuda de un ejecutivo o a través de mecanismos de autoatención o, incluso, mezclando estas diferentes variables a la vez. Nuestras plataformas tecnológicas deben adaptarse a ello y ser, a la vez, funcionales y eficientes para nosotros y cómodas para los clientes. Privilegiaremos siempre el mejor canal para cada necesidad e incentivaremos a los clientes a que utilicen los canales que optimizarán su experiencia.

En línea con los cambios y trasformaciones que hemos emprendido como compañía, la respuesta de nuestros clientes a las plataformas digitales ha ido aumentando y hoy, una parte significativa de la atención y las interacciones se realiza a través de estos canales, incluyendo ventas.

Nuestra app Entel es la 2da aplicación más utilizada en Chile y la 1ra del sector de las telecomunicaciones.

Fuente: Criteria Research



¿Qué es la omnicanalidad?

Es una estrategia de las organizaciones para mejorar la experiencia del usuario o cliente donde los diferentes canales de comunicación, plataformas o recursos están diseñados para cooperar e interactuar entre sí, más que funcionar en paralelo.

Presentando a ClaudiA: Nuestra nueva bot asistente virtual

En octubre lanzamos la nueva asistente virtual llamada ClaudiA, presentando su nombre e imagen de cara a nuestros clientes. ClaudiA está presente en nuestro chat, en seis secciones del sitio web entre hogar, móvil y el producto "Mi equipo protegido", entre otros, además de Facebook Messenger donde informa al cliente sobre el estado de sus despachos asociados a compras de equipos por e-commerce.

Las atenciones de ClaudiA por el momento han sido principalmente informativas y no transaccionales, por lo que muchas de las solicitudes que recibe, aunque ClaudiA conteste la pregunta u oriente

al cliente, terminan en una conversación con un ejecutivo, pues requieren de una atención más específica que orientación informativa.

Del total de conversaciones, un 13% de los clientes sólo conversó con ClaudiA, sin pasar a ejecutivo. El 87% restante pidió alguna atención que, luego de ser contestada por ClaudiA, fue transferida a un ejecutivo. De estas conversaciones, un 45% corresponde a ventas y un 55% a postventa.

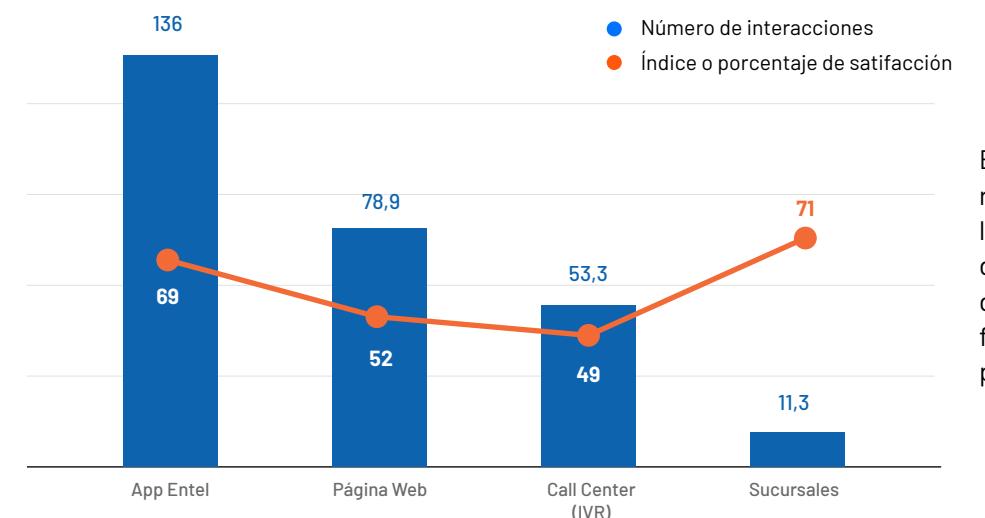


Satisfacción y confiabilidad de redes

Aunque los niveles de satisfacción de canales remotos, salvo en el caso de Call Center, superan el 50%, las atenciones presenciales en sucursales siguen liderando en este aspecto con un 71% de satisfacción, aún cuando son, en cantidad de interacciones, las más reducidas en número. Si bien hemos hecho grandes avances de habilitación tecnológica e involucramiento de los usuarios, en Entel tenemos el desafío de incrementar nuestros índices de satisfacción de clientes a través de los canales remotos.



INTERACCIONES Y SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN



15. Calculado como el número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.

16. Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

En cuanto a la confiabilidad de nuestras redes, un indicador importante de la calidad y continuidad de nuestro servicio, durante 2018 tuvimos interrupciones de red que tuvieron un promedio de frecuencia del 6,2%¹⁵ y una duración promedio de 136,59 minutos¹⁶.

Comunicación y publicidad

417-3

Como empresa de consumo masivo, en Entel tenemos una amplia llegada a los consumidores con una oferta constante de productos y promociones, que se renueva periódica y ágilmente. A nuestra comunicación publicitaria y su estilo, se suma la presencia y apoyo a distintos eventos y proyectos. Nuestra marca es reconocida y valorada por los consumidores y los distintos públicos de interés. Durante 2018, por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos en el ranking RepTrack¹⁷ como la empresa mejor evaluada por los chilenos dentro del sector de telecomunicaciones.

Nuestras comunicaciones publicitarias buscan informar oportuna y transparentemente a los consumidores y clientes. Al igual que diversos ámbitos

de nuestra operación, éstas también están sujetas a la fiscalización por parte de los entes reguladores.

Durante 2018, a propósito de la oferta y promoción de "Planes Ilimitados", la SUBTEL inició un proceso de fiscalización a las compañías de telecomunicaciones. Tras este proceso, la autoridad ofició a las compañías solicitando la eliminación de la palabra "ilimitado" de sus ofertas comerciales. A juicio de SUBTEL, no se cumplían las condiciones prometidas, debido a la aplicación de variaciones en la calidad de servicio al disminuir la velocidad de navegación en ciertos horarios o al sobrepasar una cuota de tráfico. Tras esta solicitud, en Entel renombramos dichos planes como "Planes Libres" y mantuvimos las condiciones pactadas

con nuestros clientes al momento de su contratación, sin tener multas o sanciones derivadas por este aspecto en particular. Las condiciones y restricciones que aplican a estos productos -además de ser informadas oportunamente a los consumidores y clientes que contratan el servicio- se basan en estimaciones y cálculos del uso máximo que, en promedio, hacen los usuarios individuales de los servicios de voz y datos.



17. Estudio realizado por la consultora Reputation Institute, líder mundial en medición y gestión de la reputación. En Chile, para 2018, fue aplicado a 7 mil personas.

2.5

Ciberseguridad y protección de datos

103-1

103-2

103-3

¿Por qué es importante?

A fines de 2018, internet mostraba un tráfico aproximado de 67.600 gigabytes por segundo a nivel global¹⁸. El mundo online se ha convertido en una piedra angular de la sociedad, la infraestructura pública y de la vida privada. Una operación de esta envergadura requiere que las empresas y organizaciones que se desenvuelven en el mundo digital tomen los debidos resguardos en materia de seguridad de la información que soportan los diferentes sistemas. Solo así podemos, por ejemplo, hacer transacciones bancarias o trámites legales sin movernos de nuestro escritorio, en pocos minutos y sin correr riesgos. Por otra parte, la gran cantidad de información que se genera y almacena en este tráfico creciente de datos -incluyendo cada "clic" que hacemos- puede generar nuevos desarrollos y sistemas basados en análisis y big data que permiten la creación de productos y servicios mucho más eficientes, incluso a nivel de innovación pública. Así, toda la infinita

capacidad transformadora del mundo virtual debe tener también su correlato en la seguridad de la información y en protección de la privacidad de las personas. Solo como dato adicional a considerar: desde que empezaste a leer este párrafo, los GB descargados en el planeta ya superaban los 3.100 millones. Aunque no con toda la celeridad que caracteriza al mundo virtual, las regulaciones y normativas también han avanzado en estas materias. Desafortunadamente, a ellas se suman como contrapartes, tácticas crecientemente sofisticadas para ciberataques y captura de información de usuarios con fines maliciosos. Este hecho hace cada vez más necesaria una actuación rápida de las diferentes organizaciones -públicas y privadas- que inciden en la seguridad de la información y en la protección de la privacidad para asegurar un acceso seguro a las tecnologías de información y comunicaciones.

El desarrollo acelerado de la tecnología y el acceso a información han representado una oportunidad transformadora única. Hoy, con el internet de las Cosas (IoT) o el desarrollo de tecnologías basadas en analytics o big data, existe un potencial de innovación aún mayor, que puede seguir cambiando nuestras vidas y rutinas. Avanzar, a la par con el desarrollo e innovación, en la seguridad y en la protección de esta gran red de información y de los usuarios que interactúan en ella es un tema de gran importancia para el desarrollo de nuestro negocio, la minimización de los riesgos, y la transformación responsable de la sociedad.

Los riesgos a los que nos vemos enfrentados en materia informática obligan a adoptar una gestión proactiva en toda la organización, cuidando y resguardando la seguridad de la información a nivel transversal. Lo mismo ocurre con las oportunidades para el crecimiento del negocio que ofrecen las nuevas tecnologías y los datos: requieren de la toma oportuna de mayores precauciones para garantizar una operación responsable con los clientes y usuarios.

Así, en Entel nos hemos preocupado de hacer de la ciberseguridad un elemento prioritario de nuestro trabajo y trans-

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El desarrollo tecnológico y el crecimiento constante del acceso a internet, tanto móvil como fijo, han sido el pilar más importante del desarrollo de nuestra compañía y continuarán siéndolo en el futuro. Con la gran cantidad de datos que se genera en las interacciones de los usuarios, también se presentan nuevas oportunidades de innovación y de mayor transformación del negocio.

Contamos con un Comité de Ciberseguridad que funciona periódicamente y sesiona en forma extraordinaria en caso de presentarse algún incidente. Durante 2018 también se creó la Gerencia de Ciberseguridad, con el objetivo de robustecer la seguridad al interior de la empresa y en los diversos servicios que ofrecemos. Además, contamos con la certificación ISO 27001 en materia de seguridad de la información. Desde su ingreso a la compañía, nuestros colaboradores reciben entrenamiento y capacitación en estas materias. En los casos más relevantes, nuestra gestión también se extiende hacia los proveedores, contratistas y clientes corporativos.

En el ámbito de la protección de datos, cualquier información personal de los clientes que se genere en las interacciones y acciones digitales, solo se utiliza

en forma anónima y agregada, resguardando la protección y privacidad de los usuarios a través de diversos sistemas y mecanismos, y siempre con el objetivo de ampliar sus posibilidades y ofrecer mejores servicios y experiencias, focalizadas en las necesidades e intereses de las personas.



67.600

Gigabytes por segundo descargados a nivel global

18. Internet Live Stats <http://www.internetlivestats.com/> Consulta enero de 2019.

Creación de la Gerencia de Ciberseguridad

El objetivo de nuestra Gerencia de Ciberseguridad, creada en 2018, es identificar los riesgos e implementar controles de seguridad para asegurar que los ejecutivos responsables tomen decisiones con un riesgo residual aceptable para el negocio. Compuesta, a su vez, por cuatro subgerencias, se posiciona como la segunda línea de defensa encargada de la gestión del riesgo de seguridad. La organización de ciberseguridad al interior de la compañía considera la definición de Business Information Security Officers (BISO), que son los responsables de la ciberseguridad de su área o gerencia. En total, son 23 BISOs a cargo del cumplimiento de la política y las normas de ciberseguridad en cada lugar de la empresa, quienes promueven una cultura transversal en este ámbito, aseguran la ejecución de controles y planes de acción, y reportan cualquier incidente. Asimismo, son los responsables de velar por el cumplimiento de los proveedores críticos de sus áreas en este ámbito.

El Programa de Ciberseguridad que lidera esta gerencia se compone de ocho dimensiones de trabajo: Gobierno, presupuesto y plan; controles; arquitectura e ingeniería; procesos y operaciones; cultura y concientización; respuesta ante incidentes; y gestión de riesgos.

En el caso particular de la gestión de ciberseguridad en data center, la Gerencia de Infraestructura de Data Center cuenta con un gestor de ciberseguridad que se encarga de la coordinación con la Gerencia de Ciberseguridad. Así se difunden las políticas y buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información en esta importante operación de la empresa. En definitiva, la Gerencia de Ciberseguridad opera transversalmente en la organización.

¿Cómo funciona el Comité de Ciberseguridad?

El Comité de Ciberseguridad cuenta con un área técnica y una comercial. Mientras que los miembros del área técnica se reunieron quincenalmente durante todo 2018, contabilizando 21 sesiones en total, el equipo comercial se reunió mensualmente desde el último trimestre del año, fecha en que se instauró su funcionamiento. Ambas áreas se complementan y apoyan en sus respectivas labores y responsabilidades. La instancia de trabajo en conjunto es el Steering Committee de Ciberseguridad, que se reúne trimestralmente y donde están los representantes de la Gerencia de Ciberseguridad, además de los BISOs o encargados de seguridad y gestores de las diferentes áreas del negocio. En esta instancia se revisan las novedades en materia de seguridad, y se genera y monitorea un programa de proyectos e iniciativas para mitigar los riesgos estratégicos en materia de ciberseguridad. Además, acuden invitados especiales que presentan temas específicos de seguridad y fraude, y se definen los pasos a futuro para continuar avanzando en este tema.

ENCUENTROS DE CIBERSEGURIDAD

Liderados por el Steering Committee de Ciberseguridad, estos encuentros buscan ser una instancia integradora a nivel técnico y comercial en estas materias y abordan diversas charlas y temáticas de esta área de trabajo. A las sesiones asisten colaboradores de las distintas áreas de la compañía. Durante 2018, se realizaron dos encuentros, en los que participaron 113 personas. Éstos abordaron temas como los riesgos en estas materias y la importancia del resguardo de la privacidad, y además, se complementaron con exposiciones de terceros, incluyendo los principales delitos de ciberseguridad, charla que estuvo a cargo de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), y una exposición sobre Ingeniería Social a cargo de Dreamlab.

Certificación ISO 27001

Desde el año 2010 que en Entel contamos con la certificación ISO 27001 de seguridad de la información para servicios de data center. Éstos son monitoreados permanentemente respecto de su cumplimiento y actualizados según los requerimientos de este estándar. La certificación es realizada y validada en forma independiente por una empresa externa, especializada en este ámbito.

Capacitaciones en ciberseguridad

La ciberseguridad es un tema de gestión transversal en la organización: todos nuestros colaboradores están llamados a tomar los debidos resguardos de los sistemas informáticos y atender e informar cualquier riesgo que detecten en esta materia. Por lo mismo, la capacitación en este ámbito de trabajo se hace en forma permanente, a través de diversas instancias y formatos, como cápsulas informativas o programas de entrenamiento.

1.008

Colaboradores recibieron las cápsulas de correo seguro, con información sobre resguardos ante spam, phishing, malware, ingeniería social y uso aceptable de correo.

606

Personas recibieron la cápsula de escritorio seguro, con prácticas de resguardo físico de la información.

131

Colaboradores nuevos participaron de las charlas de inducción en materia de ciberseguridad.

21

Personas de la Gerencia de Sistemas participaron en las Capacitaciones de Desarrollo Seguro, con contenidos sobre diseño modelado de amenazas, OWASP¹⁹ y control de acceso.

19. Open Web Application Security Project, un proyecto de código abierto dedicado a determinar y combatir las causas que hacen que el software sea inseguro. Lo impulsa un organismo sin fines de lucro.

Protección de datos y privacidad

418-1

A comienzos de la década, en 2011, el Informe del Relator Especial de Naciones Unidas para la Promoción y la Protección del Derecho a la Libertad de Expresión y Opinión, reconocía que internet, como plataforma digital, constituía un importante habilitador a un nivel tal que, sin la existencia de este medio, el ejercicio de estos derechos se vería seriamente afectado. Siendo el acceso y la creación de infraestructura muy importantes, también lo eran la protección de los diferentes aspectos para un acceso seguro a la red, donde la ciberseguridad y salvaguardar el anonimato relativo de los usuarios resultan de particular importancia para su protección y el ejercicio pleno de sus derechos. Desde entonces, la discusión y las regulaciones en esta materia se han multiplicado en diferentes lugares del mundo y hoy se están volviendo prioritarias.

En mayo de 2018, el Congreso de Chile aprobó una reforma a un artículo de la Constitución y agregó la protección de datos personales al mismo rango e importancia que el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona

y su familia. Esto, como antesala de la promulgación de la Ley de Protección de Datos Personales en el país. En Perú también se discutieron este año, cambios a la Ley de Protección de Datos Personales, vigente en el país desde el año 2011. En Entel, junto con dedicarnos al fortalecimiento y seguridad de nuestros sistemas de información y la ciberseguridad, también velamos por la calidad de los datos y tomamos los resguardos necesarios para que cualquier uso que se haga de los mismos sea responsable y resguarde a cabalidad los derechos y la privacidad de las personas. Aunque la nueva Ley de Protección de Datos no ha sido promulgada, seguimos de cerca su discusión y trabajamos desde las gerencias de Sistemas y Legal para incorporar las mejores prácticas tanto nacionales, como internacionales a nuestros procesos y acciones en esta materia.

Datos personales

Aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificados o identificables.

Datos sensibles

Aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad. Por regla general, no pueden ser objeto de tratamiento salvo que la ley lo autorice, exista consentimiento del titular, sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares.

¿Cómo interactuamos con los datos personales?

En Entel tenemos más de nueve millones de clientes, y un número creciente de ellos en modalidad de suscripción. Dado el carácter masivo de nuestros servicios e interacciones, contamos con una gran cantidad y variedad de datos que resultan indispensables para la prestación de nuestros servicios y el desarrollo de nuevos negocios, los cuales además, se utilizan en la contratación a distancia, comunicación de nuestros productos y servicios, y otras interacciones con nuestros clientes. Nuestros Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web de Entel, aceptados por los clientes, regulan, entre otros aspectos, el uso de datos personales registrados en el sitio.

¿Qué tipo de información recolectamos a través de nuestro sitio web?

Al crear una cuenta en Entel o contratar nuestros servicios y productos, recolectamos información de registro, ubicación y contenidos que se consumen a través de los servicios para realizar sugerencias y promociones basados en los gustos y preferencias de las personas, información técnica de los servicios y equipos del usuario, entre otros. Adicionalmente, obtenemos información sobre cómo cada persona usa nuestros productos y servicios, entre ellos, los números de teléfono con los que el cliente interactúa

Recolección o captura de datos

Son adquiridos:

- Con el consentimiento de nuestros clientes;
- A través de procedimientos y tratamientos autorizados por ley, e incorporando los correspondientes términos y condiciones de uso;
- O desde fuentes accesibles al público.

Almacenamiento, actualización y resguardo de datos

Existe información de clientes y no clientes en servidores, plataformas tecnológicas, discos duros, pendrives o computadores. Además, hay datos estadísticos y anónimos en las distintas plataformas como cloud o sistemas internos.

Todas las plataformas y sistemas de almacenamiento se encuentran bajo modelos y estándares de protección de datos a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales y la normativa vigente en estas materias, lo que permite resguardar su integridad.

Comunicación o tratamiento de los datos

Los datos pueden eventualmente entregarse a terceros para la realización de estudios y acciones de vínculo con el cliente, contando con las debidas autorizaciones y resguardos de protección. En dichos casos, se exige que los datos personales compartidos sólo sean utilizados para los fines establecidos en su transferencia, exigiendo los más altos estándares de seguridad y protección de dichos datos. Asimismo, en cumplimiento de las condiciones establecidas en algunos procedimientos judiciales, las autoridades y órganos del Estado pueden solicitar datos sin contar con el consentimiento expreso de los usuarios o clientes. En 2018, recibimos un total de 68.042 consultas por parte del Estado y las autoridades. Respondemos a la totalidad de los requerimientos que cumplen con la normativa y no entregamos datos sólo en aquellos casos en los que no contemos con la información.

Durante el año 2018, no hubo incumplimientos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.

Comité de Gobierno de Datos

Sabemos la necesidad de las personas de tener sus datos personales protegidos y seguros, y compartimos esta preocupación. Por ello, contamos con políticas y procedimientos que incorporan buenas prácticas de estándares internacionales, están alineadas al marco regulatorio, y se adaptan a las necesidades vigentes en estas materias.

A partir del 2018, también contamos con el Comité Operativo de Gobierno de Datos que sesiona en forma mensual y está conformado por un equipo multidisciplinario. Su principal función es diseñar y materializar la estrategia global de la compañía en el ámbito de comunicación y protección de datos, garantizando que la privacidad y seguridad de los mismos sean elementos prioritarios, y asegurando el cumplimiento de la ley y normas vigentes, así como las necesidades de nuestros clientes.

La Protección de Datos está alineada y relacionada con más de un riesgo Empresarial siendo parte de la Gestión de riesgos corporativa. Como parte de los hitos del Comité de Gobierno de Datos, se incorporó un proceso relacionado con la identificación de los riesgos específicos

relacionados con la legislación actual y sus cambios, evaluando cualitativamente probabilidades e impactos. Esto nos permitirá detectar la prioridad de los riesgos que deben ser mitigados y establecer el plan de mitigación respectivo. Dichos planes de acción y avances serán supervisados como parte del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos.

Cabe señalar que nuestra línea de denuncias es el medio que permite gestionar casos de transgresión a las normativas y a la ética de la compañía. Por medio de esta plataforma web se reciben y gestionan las denuncias de diversa índole, incluyendo la filtración de datos personales de clientes o entes externos de Entel, así como también, denuncias de colaboradores u otros entes internos.



2.6

Gestión responsable de proveedores

103-1

103-2

103-3

¿Por qué es importante?

Las relaciones entre empresas socias que participan de un negocio y que comparten objetivos comunes permiten, no solo el crecimiento de cada una, sino de la economía en su conjunto. Sin embargo, la compra de bienes o la externalización de servicios también precisan de una observación atenta a las responsabilidades corporativas de las compañías y a los posibles riesgos que pueden manifestarse desde la cadena de abastecimiento de una organización.

El establecimiento de estrategias y modelos en este ámbito de trabajo que permitan gestionar los riesgos e impulsar dinámicas de colaboración y desarrollo en diversos asuntos y objetivos es muy importante para la gestión corporativa en la actualidad.

Asimismo, cabe considerar que las empresas proveedoras de una compañía grande son diversas. Por ello, junto con identificar los riesgos propios de cada sector, región o tamaño en particular, el

establecimiento de buenas prácticas de trabajo y relacionamiento que permitan a cada una desarrollarse también es fundamental. Esto implica el establecimiento de relaciones de colaboración efectivas para abordar las dificultades o riesgos que puedan presentarse.

Uno de los sectores que más apoyo y ayuda necesita en la actualidad está formado por las empresas de menor tamaño. En ese sentido, los cambios en las regulaciones también apuntan a incentivar buenas prácticas de pago y trabajo con este sector. En el caso de Chile, la Ley de Pago Oportuno, tratado en 2018 y que busca regular que los plazos no se excedan en los tiempos, es un ejemplo de cómo el trabajo conjunto que atienda las necesidades de las pymes, va en línea con las prioridades de la economía a nivel general y con un desarrollo más sostenible en el largo plazo.

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Nuestra política de compras se detalla en el Código de Ética de la compañía. Ahí se establecen los principios que rigen las relaciones con los proveedores: transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo con la calidad y costo del producto o servicio.

El Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores contempla el ciclo de vida del proveedor desde el comienzo de la relación comercial, hasta su término. En él se establecen los criterios y procedimientos de monitoreo y evaluación, y se generan instancias de retroalimentación para mejorar el desempeño en este ámbito y mitigar los riesgos asociados al mismo. En 2018, implementamos un mapa de riesgo que permite monitorear el cumplimiento de los estándares definidos a partir de la segmentación de proveedores y según su nivel de criticidad e impacto.

La Gerencia de Compras es la principal responsable de la calificación, el moni-

toreo y la evaluación de los proveedores. La Vicepresidencia de Recursos Humanos, en tanto, a través de las áreas de prevención de riesgos y outsourcing es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos, de revisar y calificar a las empresas respecto de su cumplimiento con la legislación laboral vigente. Estos son los principales criterios de sostenibilidad que se abordan en este ámbito de trabajo.

Nuestros proveedores son socios estratégicos del negocio. Por lo mismo, la calificación y evaluación se realizan a través de procesos de mejora y trabajo en conjunto entre la compañía y cada empresa que trabaja con nosotros para el cumplimiento de nuestro propósito.

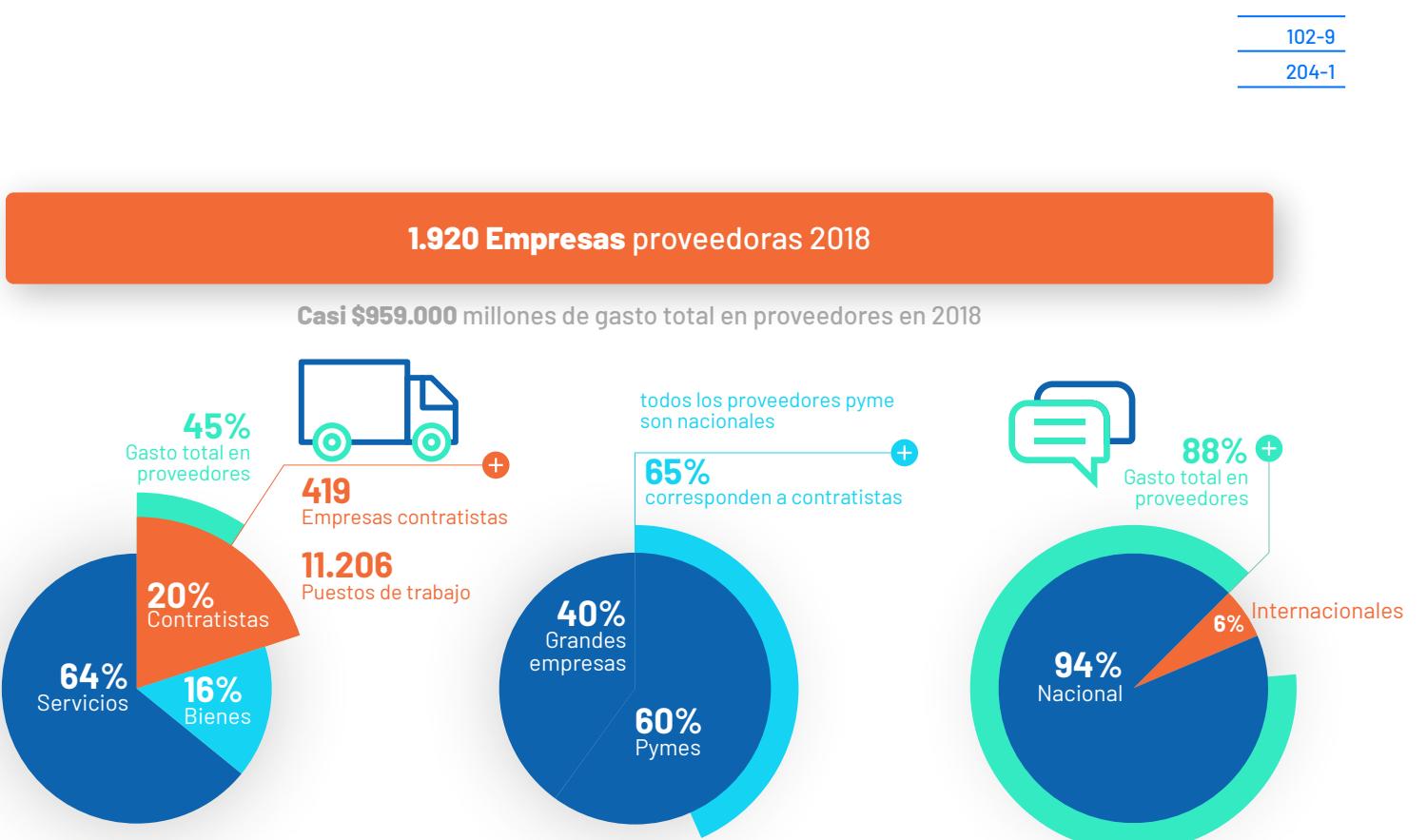
En cuanto a la composición de nuestra cadena de abastecimiento y al impacto que podemos tener a través de nuestros procesos de contratación y compra, cabe considerar que el 60% de nuestros proveedores son empresas pequeñas y medianas y desde octubre de 2012

contamos con el sello Propyme del Ministerio de Economía que reconoce las buenas prácticas de trabajo junto a este segmento empresarial. Por otra parte, poco menos de la mitad del gasto total en proveedores se realiza en empresas contratistas, por lo que la atención constante a factores de riesgo en el trabajo es un ámbito relevante de nuestra gestión en sustentabilidad.



60%

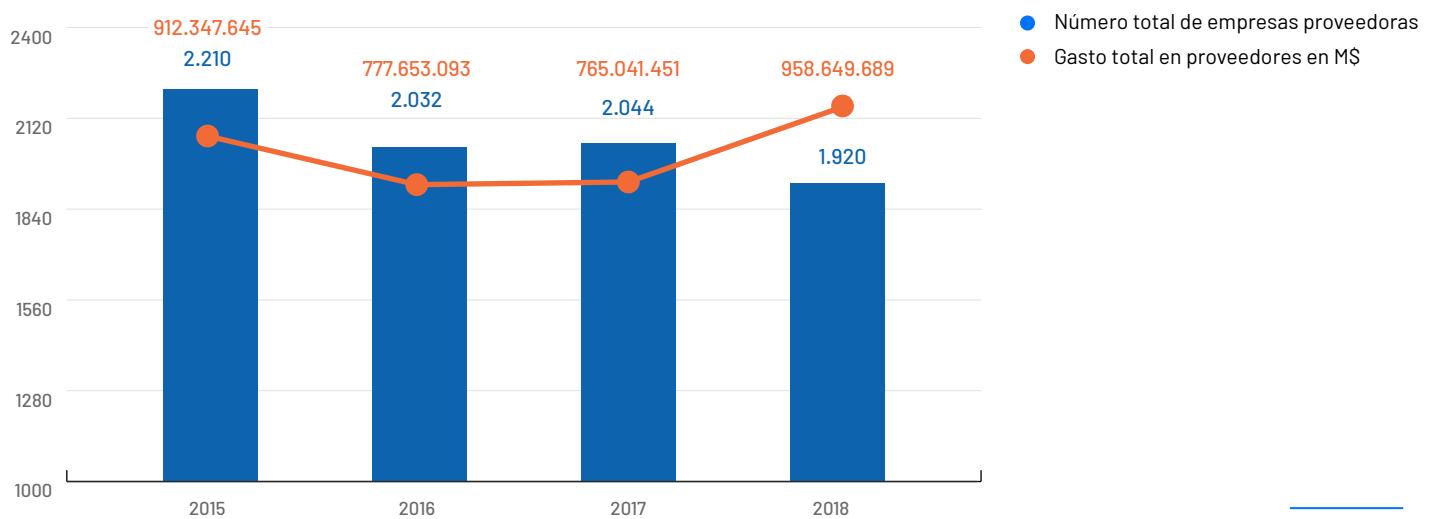
De nuestros proveedores son pequeñas y medianas empresas



En Entel contamos con un mapa de riesgo de proveedores. Estos se segmentan dependiendo del monto de las compras, su recurrencia y si están bajo la ley de subcontratación. Al mismo tiempo, se monitorea el impacto – según sea alto, medio o bajo riesgo – utilizando variables como contratos, boletas de garantía, outsourcing, prevención de riesgos, seguro y financiero. En 2018, 159 proveedores

del primer nivel, es decir, proveedores directos de la empresa, correspondían a la categoría de proveedores críticos. De ellos, 105 correspondían a contratistas. Un 71,19% del gasto total en proveedores durante 2018 correspondió a estos proveedores críticos.

NÚMERO Y GASTO TOTAL EN PROVEEDORES ENTEL CHILE



¿Cómo trabajamos junto a los proveedores para la incorporación de buenas prácticas del negocio y la atención de los riesgos propios de este ámbito de gestión?

El proceso de calificación consiste en que para todo nuevo prestador de servicio o vendedor de insumos, así como proveedores sin movimientos en más de seis meses, se evalúan distintos puntos dependiendo si el servicio tiene relación con la Ley de Subcontratación. Este proceso aborda los seis pilares de nuestro Modelo que contemplan: morosidad, prevención de riesgos, contratos, boletas de garantía, seguros y outsourcing.

Durante 2018, fueron evaluadas 424 nuevas empresas, correspondiente al 100% de los nuevos proveedores contratados durante el periodo. De ellas, un 31%, correspondió a empresas contratistas. Éstas últimas atraviesan por una calificación completa que, además de documentar su adherencia al Código de Ética y al MPD y presentar un balance financiero

adecuado, deben cumplir con criterios de outsourcing, y prevención de riesgos. El resto de las nuevas empresas proveedoras, solo pasaron por un proceso de calificación simple.

Del total de proveedores evaluados en aspectos sociales y ambientales, ya sea en su adhesión a los códigos de conducta de la compañía o su cumplimiento legal en los diferentes pilares del modelo, un 11% presentó un alto riesgo o alerta en algún aspecto. Con todos ellos se aplicó un plan especial de trabajo conjunto, logrando regularizar su situación. Solo un proveedor evaluado presentó un riesgo de trabajo con menores de edad, caso que fue abordado tempranamente y, al regularizar su situación, el proveedor fue calificado como apto.

Todos los proveedores de Entel deben adherir a nuestro Código de Ética, al Modelo de Prevención de Delitos y no pueden presentar conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía. Con esto, adhieren también a las normas sustentables del negocio contempladas en cada uno de estos lineamientos.

3.1 Diversidad e inclusión

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

A comienzos de 1990, un 32,5% de las mujeres en Chile tenía un trabajo remunerado. La cifra en la actualidad alcanza un 47,4%²⁰ y continúa subiendo. Sin embargo, aún existen muchos desafíos en la integración plena de las mujeres en el ámbito laboral.

En 2016, Pride Connection Chile se transformó en la primera red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y la atracción del talento LGBTI en las distintas organizaciones que la componen, entre ellas, Entel.

Desde abril de 2018, la nueva Ley de Inclusión Laboral en Chile exige que, en empresas con más de 100 colaboradores, al menos el 1% debe estar constituido por personas con discapacidad y prohíbe toda discriminación a este grupo de la población.

El desafío de implementar un ecosistema acorde a esta nueva realidad, con políticas, y culturas organizacionales

abiertas y tolerantes, es un proceso que no ha sido tan rápido como la necesidad de construirlo.

Los beneficios de la promoción de una cultura de diversidad e inclusión -más allá del imprescindible respeto por las personas y sus derechos- son, entre otros,

- La atracción y retención de talento
- La satisfacción y el orgullo de pertenencia
- La mejora en la creatividad e innovación
- Y una mayor receptividad frente a las necesidades de clientes diversos.

20. Instituto Nacional de Estadísticas, 2018

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

En Entel creemos que contar con una cultura diversa e inclusiva sirve al propósito de la compañía y a las personas que trabajan en ella. Aspiramos a que cada persona sienta que puede construir desde su propia identidad. Para eso, nos esforzamos por crear un ambiente de equipo, en que cada persona se sienta segura para aportar con su talento a soluciones innovadoras, que respondan a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes.

En nuestro Código de Ética y en el Manual de Aplicación, se señala el compromiso irrestricto de la compañía con los derechos humanos de todos sus colaboradores, valorando a la persona en su integridad, sin discriminaciones arbitrarias.

Creemos en el valor la diversidad del equipo humano de la compañía, razón por la que emprendimos el desafío de construir un Gobierno de Diversidad e Inclusión en línea con los procesos de transformación experimentados por la compañía. Este trabajo, se ha

realizado en diferentes etapas, incluyendo instancias participativas en toda la empresa. Con talleres, diálogos y el establecimiento de mesas de trabajo, en 2018 se estructuraron tres mesas de trabajo que, para comienzos de 2019, darán forma al Comité de Diversidad e Inclusión conformado por gerentes y colaboradores de la empresa. Durante este periodo también se espera la elaboración y publicación de la Política de Diversidad e Inclusión, que regirá el actuar de todas las áreas de la compañía en estas materias. Las mesas también definieron los principales focos que trabajaremos como compañía en balance de género, personas con discapacidad y diversidad sexual.

El Gobierno de Diversidad e Inclusión rige para todos nuestros colaboradores y, en el futuro, se evaluará incorporar sus directrices al trabajo con las filiales y proveedores. Los mecanismos de evaluación de la gestión en este ámbito deberán ser propuestos por las mesas de trabajo en cada aspecto de diversi-



2017

Entel comenzó a trabajar en la implementación de un Gobierno de Diversidad e Inclusión

ENTEL CHILE

2018	4.399 Colaboradores
2017	4.788
2016	4.731

EXTRANJEROS

4%

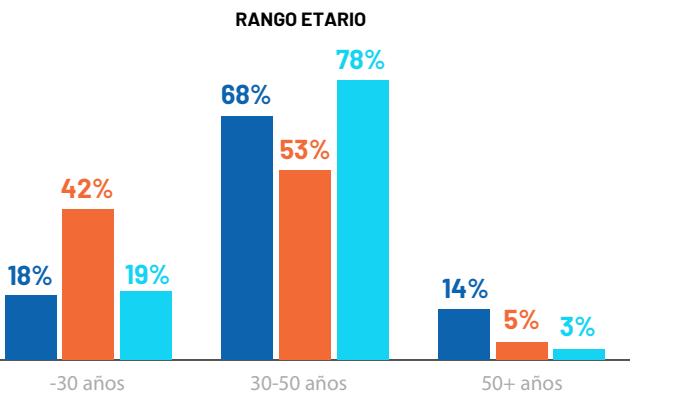
2%

1%

ENTEL CALL CENTER

2018	1.958 Colaboradores
2017	1.410

RANGO ETARIO



ENTEL PERÚ

2018	2.354 Colaboradores
2017	2.527

MUJERES

34%

52%

44%

¿A través de qué canales los colaboradores pueden denunciar incidentes de discriminación?

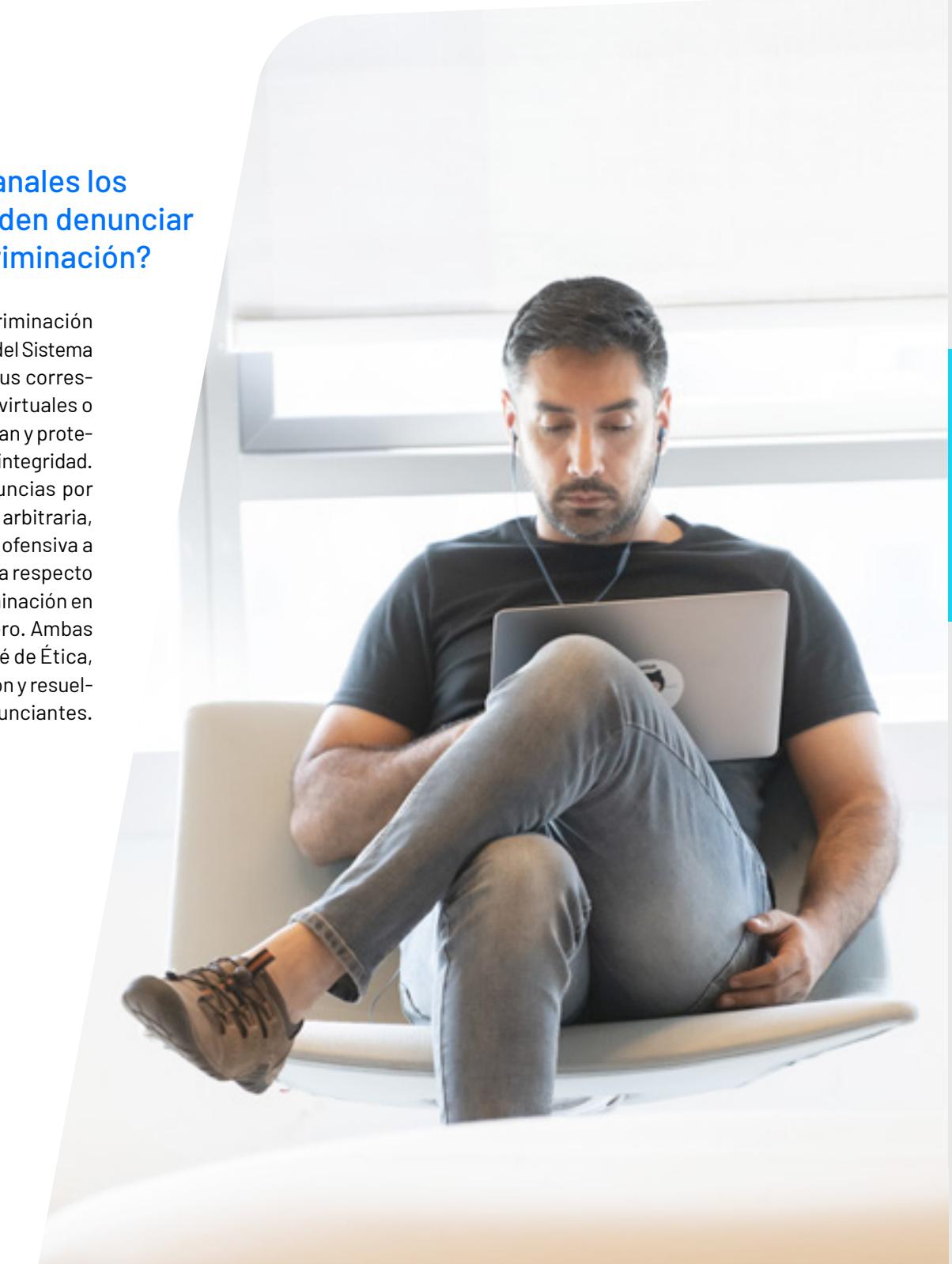
Cualquier incidente de discriminación debe ser denunciado a través del Sistema de Gestión Ética de Entel y sus correspondientes canales, ya sean virtuales o presenciales. Estos resguardan y protegen siempre a la persona y su integridad. Durante 2018 hubo dos denuncias por incidentes de discriminación arbitraria, una informaba de una broma ofensiva a un trabajador extranjero y otra respecto de una percepción de discriminación en promoción por tema de género. Ambas fueron acogidas por el Comité de Ética, derivadas para su investigación y resueltas a satisfacción de los denunciantes.

En nuestra compañía valoramos el aporte que realiza cada persona, con su experiencia y capacidades, para alcanzar los objetivos trazados. El 67% de nuestra dotación, la componen personas entre los 30 y los 50 años, y el 41% del total consolidado son mujeres. Un 3% de los colaboradores son extranjeros. En Chile, esta cifra podría crecer dentro de los próximos años considerando que a nivel nacional este grupo representa un 6% de la población y esto todavía está lejos del promedio de extranjeros residentes en los diferentes países de la OCDE.

A medida que nuestro equipo se vuelve más diverso, como compañía hemos ido generando los mecanismos y las instancias adecuadas para promover una cultura basada en el respeto. Así, junto con el trabajo del Gobierno de Diversidad e Inclusión, buscamos potenciar las características y cualidades propias de las personas, enriqueciendo nuestra propuesta de valor gracias a la diversidad. Por otra parte, el Código de Ética, su Manual de Aplicación y el Sistema de Gestión Ética de Entel resguardan que cada persona sea respetada y se promueva siempre en nuestra compañía un ambiente de tolerancia y no discriminación.

41%

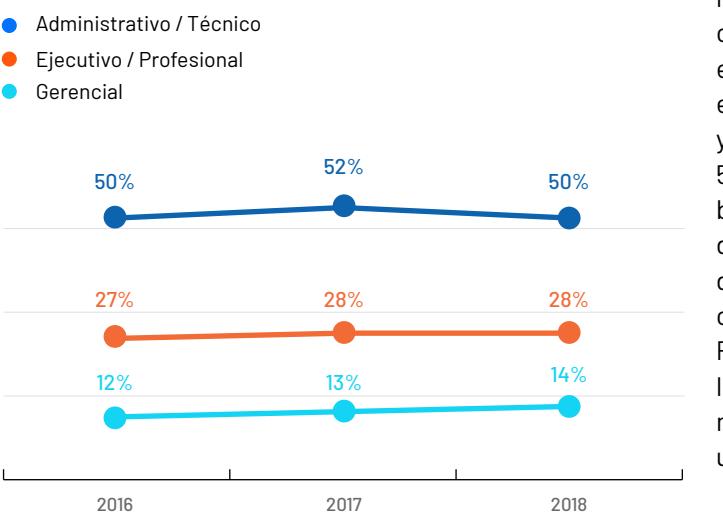
De nuestra dotación a nivel consolidado son mujeres



Balance de Género

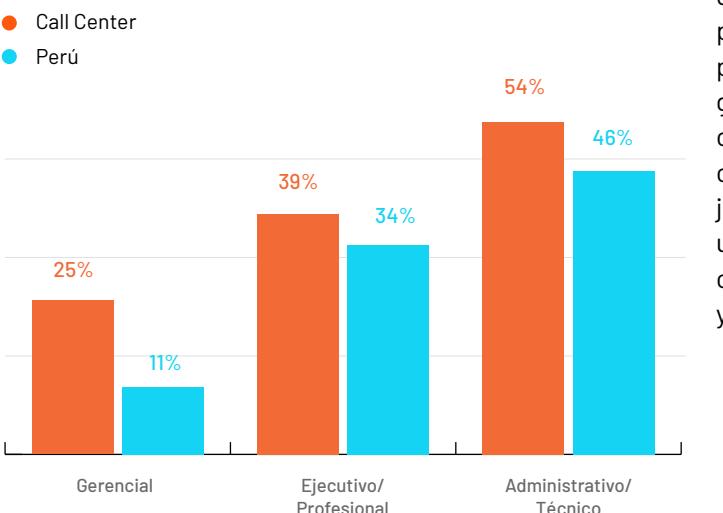
405-2

PORCENTAJE DE MUJERES SEGÚN ESTAMENTO ENTEL CHILE



Al cierre del año 2018, 1.485 mujeres formaban parte del equipo de Entel Chile. La categoría o estamento más homogéneo en términos de balance de género en esta operación es el de administrativos y técnicos, donde hay un equilibrio de 50% mujeres y 50% hombres. La mayor brecha se produce en el nivel gerencial donde, a diciembre de 2018, solo un 14% de sus integrantes eran mujeres. Esta cifra aumentó un 2% desde el año 2016. Para la categoría ejecutiva o profesional, la cifra es un poco mayor, aunque aún muestra una brecha significativa: solo un 28% de sus integrantes son mujeres.

PORCENTAJE DE MUJERES SEGÚN ESTAMENTO ENTEL CALL CENTER Y ENTEL PERÚ 2018



Mientras, 1.012 mujeres formaban parte de Entel Call Center y 1.039 mujeres formaban parte del equipo de Entel Perú al cierre del año 2018. La distribución de mujeres para las diversas categorías de empleo pueden observarse en el correspondiente gráfico. Cabe destacar que, de todas las operaciones, Entel Call Center es la que cuenta con un mayor porcentaje de mujeres en cargos gerenciales, alcanzando un 25% del total de los gerentes, en comparación con un 11% en Entel Perú y un 14% en Entel Chile.

Brecha salarial

Brecha mujeres/hombres

Tipo de cargo	Entel Chile	Entel Call Center	Entel Perú
Ejecutivos	90,1%	95,2%	100,04%
Profesionales y técnicos	92,7%	94,1%	99,8%
Otros trabajadores	88,2%	94,9%	91,33%

* Considera el promedio de renta de mujeres respecto de hombre, ponderado por la dotación en cada nivel.

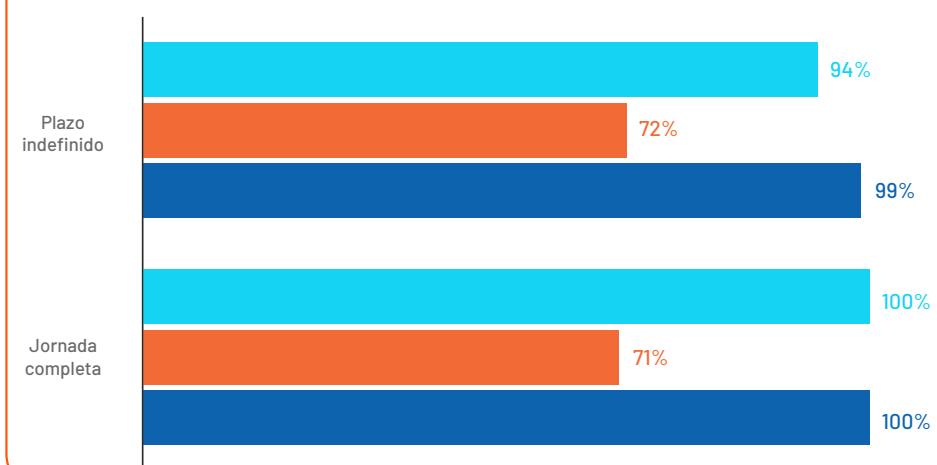
102-8

Tipos de contrato en Entel

En general, la gran mayoría de nuestros colaboradores mantiene contratos indefinidos y cumple jornadas a tiempo completo.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

- Entel Perú
- Entel Call Center
- Entel Chile



A diciembre de 2018 en Entel Chile cinco mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que un hombre estaba en dicha condición. Además, 33 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo, mientras que 22 hombres se encontraban bajo dicha figura contractual.

En Entel Call Center, 381 mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que 187 hombres se encontraban en dicha condición. En tanto, 302 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo, y 253 hombres se encontraban bajo la misma figura contractual.

En Entel Perú, cinco mujeres se encontraban en un régimen de jornada parcial, mientras que seis hombres estaban en dicha condición. A su vez, 85 mujeres mantenían un contrato a plazo fijo y 62 hombres se encontraban bajo dicha figura contractual.

Gobierno de Diversidad e Inclusión

16

Talleres de sensibilización



Santiago
Iquique
Concepción
Antofagasta
Puerto Montt

450

Participantes de todos los estamentos



En 2018, previamente a la constitución del Comité de Diversidad e Inclusión, se realizaron talleres en diferentes regiones donde participaron representantes de todos los estamentos de la compañía. Cerca del 10% de la dotación total participó en esta instancia para definir en conjunto los focos de atención que tendrá la gestión de este tema al interior de la compañía, pero también para interiorizar conceptos como el de sesgo inconsciente.

Para 2019 esperamos la constitución definitiva del Comité de Diversidad e Inclusión y la publicación de la Política de Diversidad e Inclusión que regirá para toda la compañía. Asimismo, avanzaremos en los planes de trabajo definidos por las mesas en las áreas prioritarias de trabajo.



Andrés Villablanca

Consultor PMO,
VP Mercado Corporaciones

"Mi motivación para participar en este proceso es poder entregar un testimonio y las claves que me permitieron enfrentar mi discapacidad bajo esta nueva oportunidad. Quiero decirle a mis pares que todo es posible, que el límite lo colocas tú."

"Entel, para quienes lo vivimos diariamente, es un oasis, y me siento muy orgulloso de ser mujer-técnica desaparezca, y respeten y valoren nuestra inteligencia".

"Este trabajo significa que Entel quiere ser un agente de cambio en el país, lo cual me llena de orgullo por pertenecer a la empresa".

Mónica Fuentes

Subgerente de procesos de media-
ción, activación y OSS PTD, VP Tecnología y Operaciones

"Deseo aportar a la equidad de género en nuestra compañía en el corto plazo, ya que me costó mucho ser validada como mujer ingeniero cuando trabajaba en áreas de Operaciones e Ingeniería en los años '90. Deseo que este estigma de ser mujer-técnica desaparezca, y respeten y valoren nuestra inteligencia".

Carlos Pino

Asistente Cuenta Corriente, VP Transformación y Soporte al Negocio

"Quiero construir un lugar donde todos podamos vivir sin miedos, donde a todos se nos acepte y resalte tal cual somos, donde no se nos vulneren nuestros derechos. En nuestra mesa uno de los temas que más hemos tocado es el de la discriminación y rechazo social que hemos recibido muchas personas por ser homosexuales o trans."

"Me llena de orgullo y alegría que esta empresa de la cual soy parte quiera crear un lugar donde cada persona pueda vivir su vida sin miedos a discriminación ni segregación, lo que estamos haciendo es un cambio de cultura corporativa radical, y que mejor que ese cambio nace desde los propios funcionarios".

3.2 Gestión y desarrollo del talento

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

La incorporación plena de una empresa al mundo digital y de las tecnologías, lejos de ser un escenario que prescinda de las personas, necesita de equipos humanos diversos, con aptitudes y conocimientos especializados. Por lo mismo, la atracción y retención del talento es un tema de alta importancia para la gestión de Entel y nuestro desarrollo estratégico hacia el futuro. En definitiva, la clave está en una combinación adecuada de automatización e inteligencia artificial con personas especializadas y equipos de trabajo ágiles, en constante actualización de sus conocimientos y aptitudes, y proclives a la innovación.

En el estudio “Tendencias de Capital Humano 2018”, realizado por Deloitte a nivel mundial, los ejecutivos que participaron indicaron que, si bien la adopción tecnológica y la automatización generan ansiedades en las personas por posibles pérdidas de empleo, es mayor el potencial transformador para que las empresas abran más oportunidades de impacto positivo en la sociedad. Ahí es donde el equipo humano tras la operación tecnológica se vuelve más importante y puede potenciar la innovación tanto para el crecimiento del negocio, como para impulsar transformaciones más amplias.

Por otra parte, la tecnología puede complementar y hacer más eficientes la gestión de los equipos humanos, por ejemplo, apoyando los procesos de reclutamiento y selección, sobre todo a medida que se requieren perfiles más especializados. También puede ayudar en la construcción y coordinación de equipos de trabajo dinámicos y ágiles, comprometidos con la empresa y convencidos de su capacidad innovadora y transformadora.

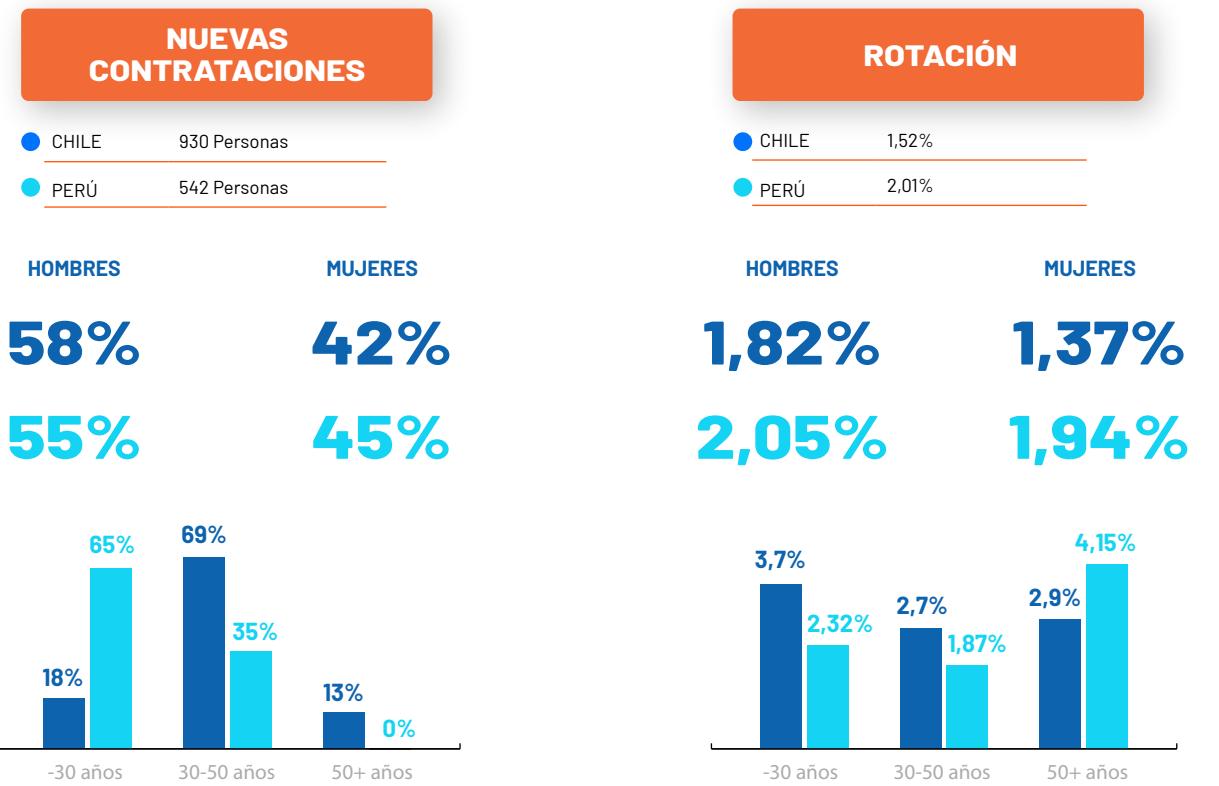
¿Cómo lo gestionamos en Entel?

Nuestro proceso de transformación se ha fundado en un cambio de perspectiva importante en la gestión y coordinación de las personas y los equipos: desde el reclutamiento y la selección, hasta el desarrollo de capacidades al interior de la compañía, incluyendo su evaluación y monitoreo periódicos. Esta visión nos ha llevado a contar con personas y equipos especializados, cuyas inquietudes están alineadas con los planes de desarrollo y crecimiento que nos hemos propuesto hacia adelante. Así, la implementación de tracks de especialistas y de una Metodología Ágil de Trabajo han cimentado el primer entorno de transformación para construir la empresa y el negocio que pensamos para el futuro, lo que, en combinación con la Transformación Digital (TDE) y la adopción de nuevas tecnologías -que constituyen el segundo entorno de transformación- han impulsado los grandes cambios de nuestra empresa en los últimos años.

Una de las características más importantes para una organización que se desenvuelve en forma ágil y eficiente es la autogestión y la proactividad de sus integrantes. La capacidad de respuesta y adaptación rápida permite a una compañía -particularmente en una industria como la nuestra- adelantarse a los cambios y moverse en entornos inciertos. Así, tanto los principales programas de capacitación y entrenamiento, como otras iniciativas que, por ejemplo, impulsan la innovación al interior de la compañía, promueven estas competencias en los colaboradores.

Para construir los equipos, ya sea a través de procesos de reclutamiento externos o programas de movilidad interna, un elemento central de la gestión y del proceso de transformación es la definición de las habilidades y la identificación de competencias especializadas para cada cargo. Esto permite no sólo incorporar las capacidades propias de una organización dinámica, sino también diseñar los programas de formación y desarrollo de carrera que permitan a las personas y a la compañía crecer a la par y en concordancia con sus proyectos y visión a futuro.

Aira: Nuevo aliado tecnológico para el reclutamiento



Aunque la rotación aumentó levemente en Entel Chile durante 2018, pasando de un 1,10% en 2017 a un 1,52% durante el periodo reportado, ésta se ha mantenido relativamente estable los últimos años considerando que en 2016 alcanzó un 1,60%. Mientras, en Perú, ésta ha ido incrementando de un 1,46% en 2016, a un 1,53% en 2017, y alcanzando un 2,01% en 2018.

MOVILIDAD INTERNA EN ENTEL

Durante 2018, 347 personas en Chile y 197 en Perú llenaron vacantes internas en la empresa a través de ascensos o transferencias.

Para mejorar los procesos de selección y apoyarnos en las herramientas que hoy ofrece la tecnología, durante 2018 implementamos la plataforma Aira. Se trata de un software de reclutamiento que aplica inteligencia artificial para hacer más efectivo y eficiente este proceso. Aira es capaz de revisar y priorizar 1.000 currículum vitae en segundos, identificando la experiencia profesional de los candidatos, analizando sus emociones y realizando pruebas psicométricas, todo 100% digital desde inicio a fin. Gracias a esto, se genera un proceso estándar más efectivo y eficiente, entregándole una mejor experiencia tanto al reclutador como al postulante, y seleccionando candidatos potenciales con menor sesgo y mejor ajuste a los perfiles buscados. Durante 2018, en Entel Chile recibimos más de 69.400 postulaciones para 224 vacantes. Esta implementación es un ejemplo de cómo la adopción de nuevas tecnologías puede mejorar el trabajo de las personas. Gracias a la automatización, en este caso, disminuyen los tiempos de operación de reclutamiento, lo que ha permitido que el área de atracción asuma un rol de asesoría y consultoría hacia su cliente interno, mucho más especializado.

69.400
postulaciones para
224 vacantes



Metodología de Trabajo Ágil: Equipos especializados de trabajo y de rápida respuesta

Desde su primera implementación en la empresa, ya son más de 700 personas las que están funcionando bajo la Metodología de Trabajo Ágil en diferentes áreas del negocio. Ha sido un proceso que comenzó en 2015, con la adopción de una nueva estructura organizacional, equipos más horizontales y un énfasis en el trabajo interdisciplinario. En 2017 se formaron las primeras células de trabajo interáreas, con equipos multidisciplinarios y autónomos emprendiendo proyectos colaborativos. Con un foco en la innovación, estos equipos asumen proyectos de

punta a punta, comprometiéndose con satisfacer las expectativas del cliente y alineados con la estrategia del negocio. Si bien se trata de un proceso en constante transformación, el año 2018 -con una metodología ya más asimilada por parte de la organización- estructuramos nuevas células y apuntalamos el trabajo con los líderes para desarrollar sus competencias de acuerdo a las expectativas de la compañía y las aptitudes necesarias para dirigir este tipo particular de equipos y procesos.

CASO DE ÉXITO EN METODOLOGÍA ÁGIL DE TRABAJO: Creación y lanzamiento del producto Red Local Administrada para el Mercado Empresas

La Red Local Administrada es una solución para que los clientes del Mercado Empresas, particularmente empresas pequeñas y medianas, puedan monitorear, distribuir y priorizar el tráfico de datos al interior de sus organizaciones según sus necesidades.

Todo el proceso para sacar adelante este producto durante 2018 -desde su creación, hasta su lanzamiento y co-

municación masiva- fue producto del trabajo de la célula Mercado Grandes Empresas. Aquí trabajaron diversos profesionales que fueron capaces de identificar, a partir de una necesidad de los clientes, una solución posible, diseñar e implementar el producto, y comunicarlo de manera efectiva.

El resultado más visible de este trabajo fue una notable reducción del tiempo de

700

Personas las que están funcionando bajo la Metodología de Trabajo Ágil en diferentes áreas del negocio



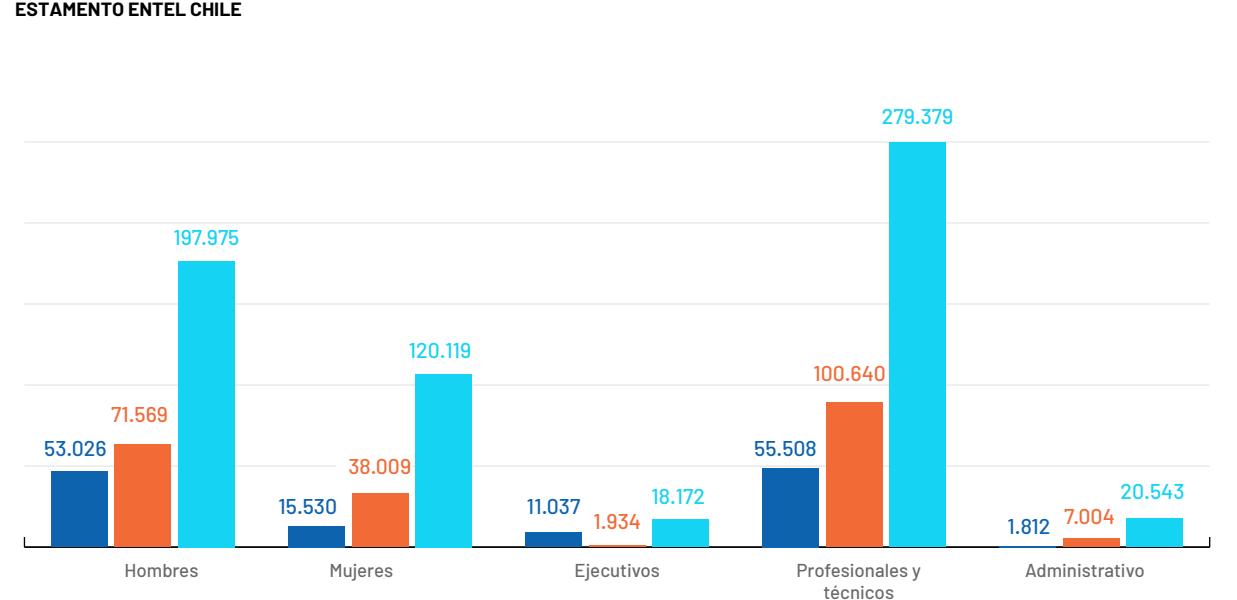
Capacitación y desarrollo del talento

La evolución de nuestra compañía, de las formas en las que trabajamos y, como apunta nuestro propósito, la transformación responsable de la sociedad, necesita de colaboradores que desarrollen continuamente sus capacidades y aporten a los equipos con sus conocimientos específicos y su capacidad innovadora. Por ello, durante 2018, en Entel Chile sumamos 318.094 horas de capacitación en total, un 190% más que las del año anterior que, en total, sumaron 109.579.

Esta nueva cifra representa un promedio de 72 horas de capacitación por persona durante el periodo reportado.

A este incremento del tiempo invertido en el desarrollo de nuestros colaboradores, se suman nuevos programas de capacitación, particularmente la Universidad Entel, caso que se detalla más adelante en este capítulo.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y ESTAMENTO ENTEL CHILE



PROMOCIÓN Y DESARROLLO DEL LIDERAZGO

Además de las personas con las habilidades adecuadas, la gestión de equipos ágiles e innovadores requiere de líderes que dirijan satisfactoriamente los desafíos. Con el fin de fortalecer habilidades de liderazgo, se realizaron durante el año diversos programas e iniciativas dirigidas a los gerentes y a los líderes de equipos.



Programa	Descripción
Programa Conecta, impulsando la transformación	Su objetivo es generar nuevas competencias y habilidades para la transformación, a partir de herramientas de la neurociencia.
Talleres de pulso organizacional	Su objetivo es preparar a nuestros líderes para comprender y gestionar la información de sus equipos respecto a su clima laboral y nivel de engagement.
Programa de mentoría	Su objetivo es el de proporcionar espacios para compartir buenas prácticas y experiencias entre los líderes, en torno a la buena gestión del clima organizacional.
Onboarding Entel	Su objetivo es entregar herramientas y capacidades a quienes asumen posiciones de liderazgo para que puedan adecuarse a sus nuevas responsabilidades de mejor manera.

Universidad Entel

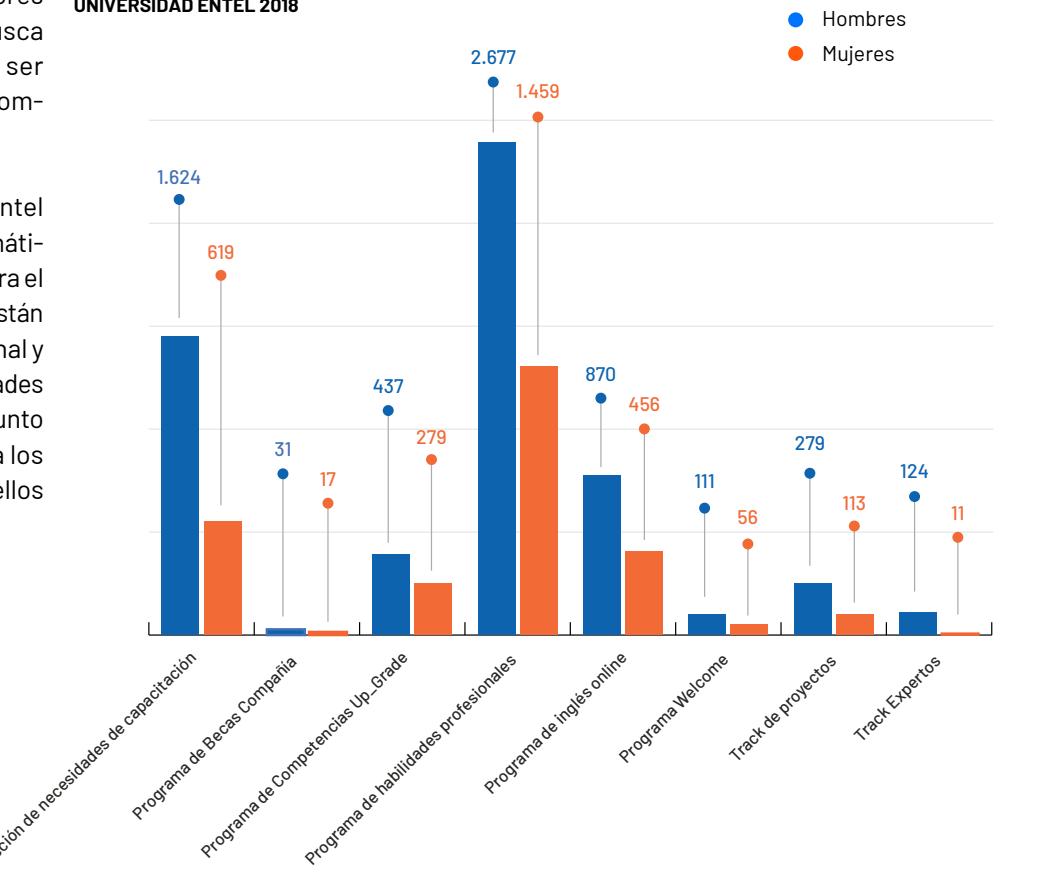
Durante 2018 inauguramos nuestro nuevo portal de gestión del aprendizaje, la Universidad Entel. Además de ser un espacio que facilita la actualización de competencias específicas, también busca formar a quienes son parte de nuestro equipo y entregarles las herramientas necesarias para que tomen los desafíos que impulsan y acompañan nuestro propósito.

El Programa de Competencias Up_Grade, el Programa de Habilidades Profesionales, el Programa Welcome, el Programa de Becas Compañía, y el Programa de Inglés Online, son parte de la línea de capacitación transversal de nuestra empresa. Mientras, la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), el Track de Expertos y el Track de Proyectos forman parte de la línea de capacitación técnica, orientados a cargos y funciones más específicas.

Uno de los objetivos de esta iniciativa es potenciar el aprendizaje de las personas de manera dinámica y flexible. Está dirigido a todos los colaboradores de la compañía y, precisamente, busca impulsarlos a tomar la iniciativa y ser proactivos en el desarrollo de sus competencias y talentos.

Los programas de la Universidad Entel están organizados en academias temáticas de transformación y liderazgo para el mundo tecnológico. Los contenidos están ajustados a la realidad global, regional y nacional de aplicación de las posibilidades de la tecnología, y se definen en conjunto con los colaboradores de acuerdo a los requerimientos de los desafíos que ellos lideran e impulsan.

NÚMERO DE PARTICIPANTES PROGRAMAS UNIVERSIDAD ENTEL 2018



Desafío e) makers: Impulso a la innovación

Junto con desarrollar las habilidades y el potencial de las personas para que puedan aportar efectivamente a los equipos, en Entel nos hemos propuesto impulsar la innovación a nivel transversal con un foco fuerte en los temas prioritarios de nuestro trabajo, como la sustentabilidad y la transformación tecnológica. Este es el principal objetivo que se ha planteado la iniciativa Desafío e) makers, que continuó desarrollándose al igual que en años anteriores.

Durante 2018 se realizaron tres Desafíos e) makers: dos abiertos a toda la compañía y uno dirigido en particular a la Gerencia de Recursos Humanos. Entre los tres desafíos se generaron 144 ideas y más de 800 interacciones en la plataforma. Para apoyar este trabajo y acompañar a quienes participaban, se realizaron talleres de ideación y de perfilamiento. Además, los participantes eran apoyados con mentorías específicas para trabajar los diferentes temas o ámbitos que se buscaba potenciar en cada línea de trabajo.



Desafío Sustentabilidad	Desafío Recursos Humanos	Desafío Analytics
51 ideas 704 participantes 27 proyectos seleccionados	19 ideas 19 participantes 1 proyecto seleccionado	74 ideas 78 participantes 4 proyectos seleccionados
Se trabajó en tres categorías prioritarias para nuestra gestión en sustentabilidad: Diversidad e inclusión, Desarrollo social y Disminución de la brecha digital.	Este desafío específico para el área de Recursos Humanos buscaba ideas innovadoras que contribuyan a diseñar experiencias memorables y diferenciales que aseguran eficiencia, satisfacción y compromiso al servicio de los clientes internos.	La Gerencia de Analytics junto a la Gerencia de Innovación lanzaron este desafío, el cual invitaba al conjunto de la compañía a postular soluciones para resolver problemáticas específicas de fidelización de clientes y estudios de mercado.

Caso ganador Desafío e) makers



"RR.HH. Tube"

El equipo detrás del proyecto ganador propuso desarrollar cápsulas de video para explicar procesos típicos y cotidianos del área de RR.HH., por ejemplo, ¿cómo pedir vacaciones? o ¿dónde enviar una licencia médica? Se trata de preguntas sencillas y muy recurrentes, que el equipo del área debe responder caso a caso, lo que implica mucho tiempo invertido y se puede hacer en forma más eficiente y efectiva con la ayuda de la tecnología. De esta forma, los videos entregan información estandarizada y sencilla a los colaboradores, al tiempo que disminuyen la carga de los encargados de atender dichas inquietudes, permitiéndoles realizar otras labores más especializadas.

Casos Ganadores Desafío Sustentabilidad

"Disminuyendo la brecha digital en adultos mayores"

Por segundo año consecutivo, el equipo de la VP Mercado Corporaciones, participó en el Desafío Sustentabilidad con el objetivo de disminuir la brecha digital en los adultos mayores. Mientras que en 2017 se enfocaron en la compra de insumos e implementos, en 2018 pudieron capacitar a un grupo de beneficiarios de la comuna de La Reina. Cerca de $\frac{1}{4}$ de la población de dicha comuna santiaguina corresponde a personas de este grupo etario, muchos de los cuales necesitan de herramientas tecnológicas y la facilitación de numerosos aspectos cotidianos que ello conlleva. El objetivo fue partir con un encargado de capacitación, pero la idea es que, en el futuro, sean los propios participantes quienes puedan replicar y enseñar sus conocimientos a más personas.



27

Proyectos seleccionados



704

Colaboradores participantes



"1er Encuentro regional de robótica educativa"

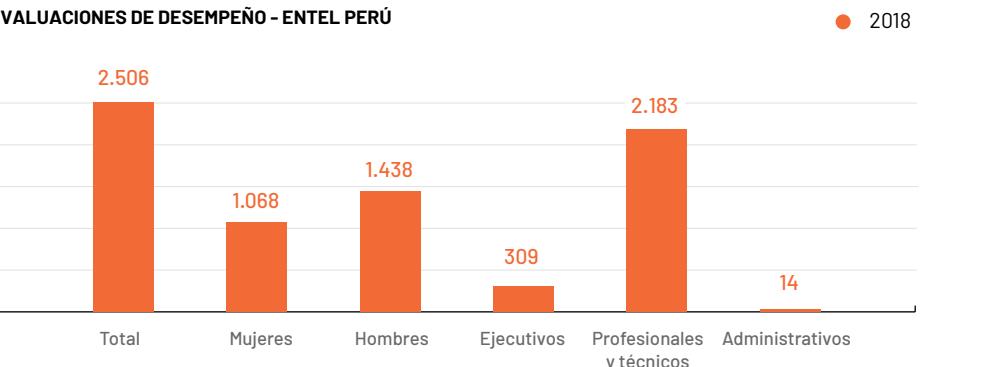
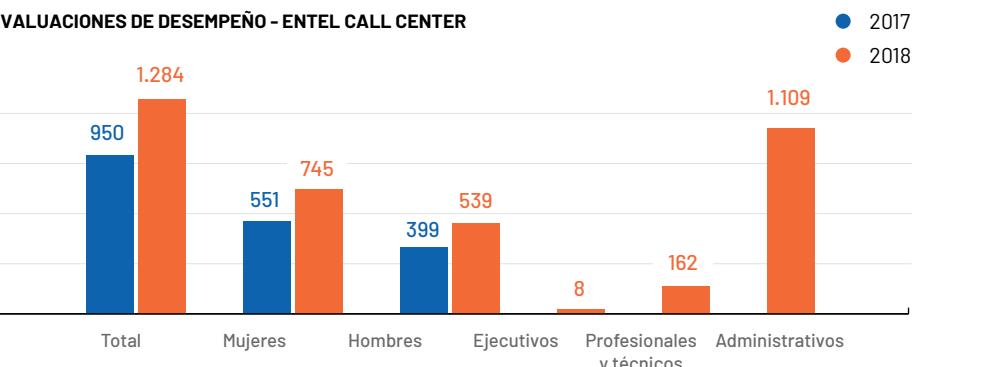
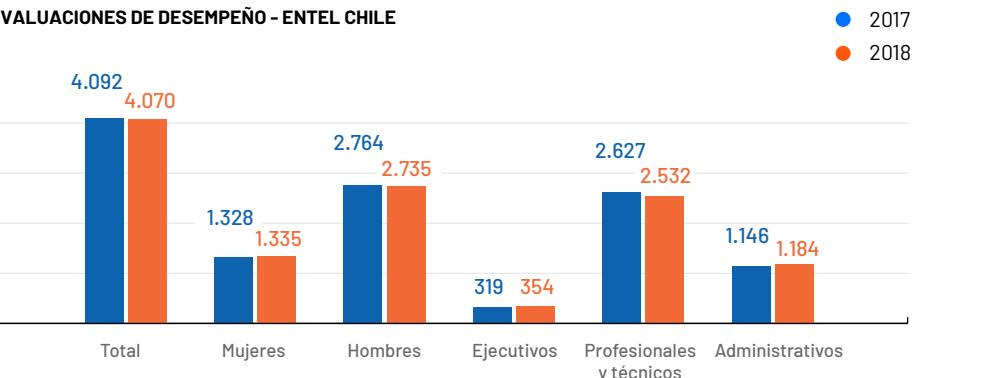
En la región del Bío Bío, específicamente en el Liceo Politécnico de Cañete, se realizó el Primer Encuentro Regional de Robótica Educativa, que congregó a estudiantes de diversos establecimientos de la región -incluso de zonas rurales- entorno a la robótica. En esa oportunidad, niños y niñas pudieron mostrar sus propias creaciones y competir en diversas modalidades. La robótica potencia la creatividad y puede transmitirse desde edades muy tempranas. El objetivo de esta iniciativa fue precisamente, impulsar la participación y el entusiasmo que el tema genera en los niños, esta vez, a nivel regional.

Evaluación de desempeño

404-3

A diciembre de 2018, 4.070 colaboradores en Entel Chile, 1.284 colaboradores de Entel Call Center y 2.506 colaboradores de Entel Perú contaban con procesos formales de evaluación del desempeño. Esta es una instancia fundamental del desarrollo del talento, principalmente porque, además de poner en perspectiva los logros y desafíos de las personas y los equipos, permite ir identificando las capacidades y habilidades que es necesario reforzar en cada caso para el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto como empresa. Asimismo, el proceso de evaluación permite detectar a las personas que demuestran un potencial alto y habilidades para desarrollarse e incrementar su desempeño.

También hemos comenzado a implementar evaluaciones que incorporan más variables y diferentes visiones y aptitudes. En 2018, 62 personas en Entel Chile participaban de una evaluación en 360° y, en Entel Call Center se integró este tipo de evaluación por primera vez con resultados satisfactorios. Con este instrumento, los diferentes miembros de los equipos se evalúan entre sí, incluyendo los colaboradores a sus jefaturas. En Entel Perú, los Jefes y Supervisores cuentan con evaluación con feedback en 180°.



Nuevas formas de trabajo

Las tecnologías y la digitalización no solo facilitan la innovación, sino que también permiten que las personas puedan realizar sus labores de mejor manera, con mayor comodidad y rangos de flexibilidad. En Entel queremos fomentar el equilibrio de intereses y responsabilidades de la vida personal y laboral de todos los colaboradores, generando espacios de trabajo que se ajusten a las necesidades de las personas. Por ello, estamos actualizando nuestras dinámicas de trabajo, y explorando las alternativas que ofrecen la tecnología y las tendencias mundiales en este ámbito, lo que nos permitirá también mejorar nuestra propuesta de valor como marca empleadora.

Para ir revisando y evaluando estas nuevas formas de trabajo, se creó un Comité de Home Office que sesiona semanalmente. El objetivo es continuar avanzando para que distintas vicepresidencias se sumen a esta iniciativa.

A diciembre de 2018, 998 colaboradores se encontraban trabajando en una modalidad de horario flexible, ajustando sus horas de entrada y de salida del lugar de trabajo, mientras que 152 participaban de un programa de Home Office o teletrabajo.



Ambientes de trabajo seguros y saludables

La gestión y el desarrollo del talento precisan de ambientes de trabajo seguros y saludables, que resguarden la integridad y promuevan el bienestar de las personas. El Sistema de Gestión Preventivo en Salud y Seguridad Ocupacional (SGP) de Entel vela porque cada integrante de la compañía realice su trabajo en forma segura, incluyendo a los trabajadores de empresas contratistas. Si bien el sistema no se encuentra certificado, sí se realizan auditorías internas y externas por parte de clientes periódicamente.

Dentro de las áreas y trabajos de la empresa, las tareas de mayor riesgo son las de conducción, trabajos en altura física (torres, postes, techumbres y azoteas), trabajos en espacios confinados (cámaras subterráneas, shaft de ventilación, entretechos), trabajos en instalaciones eléctricas y trabajos que se realicen en zonas de altura geográficas a más de 3.000 msnm. Para este tipo de labores existe un estándar técnico de seguridad tanto para personal propio, como para contratistas que contempla diversos ítems que deben revisarse y estar presentes para poder realizar los trabajos.

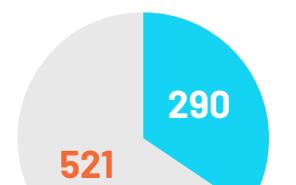
A diciembre de 2018, 242 empresas contratistas se encontraban registradas en el SGP y 6.580 trabajadores estaban acreditados en el mismo. Esto correspondía al 60% de la dotación externa y al 90% de la dotación crítica.

403-1	403-4	403-7
403-2	403-5	403-8
403-3	403-6	403-10

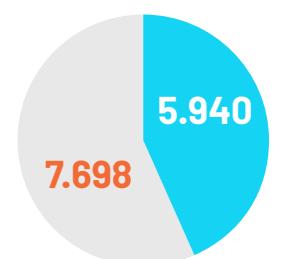
CAPACITACIONES EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Trabajadores internos
- Contratistas

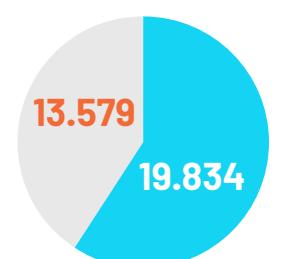
Total cursos



Total asistentes



Total horas de capacitación



	Entel Chile			Entel Call Center			Entel Perú		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Número de comités paritarios	18	17	18	3	3	2	1	1	1
Porcentaje de trabajadores representados por comités	80%	81%	86%	100%	100%	100%	50%	50%	50%



Durante 2018 tuvimos 0 accidentes y enfermedades con consecuencia de muerte. Además, durante los tres últimos años, en Entel Chile hemos logrado disminuir la tasa de accidentabilidad gracias a diversas campañas orientadas a reducir los accidentes de trayecto y en actividades recreativas organizadas por la empresa.

Programas y beneficios para nuestros colaboradores



Seguros de vida para los colaboradores con contrato indefinido para Entel Chile, Call Center y Perú.



Seguros colectivos de salud, con cobertura médica y dental.



Seguro de invalidez para colaboradores de Entel Chile y Call Center.



Licencia ampliada por paternidad o maternidad, con 5 días hábiles adicionales a los que otorga la ley, para Entel Perú.



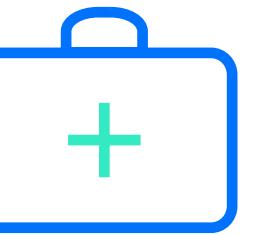
Plan de salida o plan de retiro, según los convenios colectivos vigentes en Entel Chile, y plan de apoyo al retiro para trabajadores sobre los 65 años en Entel Perú.



Convenios para el cuidado de menores en sala cuna para Entel Chile y Entel Call Center, y bono para menores que no puedan asistir a sala cuna por problemas de salud en Entel Chile.

Engagement y clima laboral

La salud, bienestar y nutrición de nuestros colaboradores es importante. En Entel Chile realizamos campañas gratuitas de atención y educación en aspectos nutricionales, oftalmológicos y dentales, además de aspectos previsionales y financieros. Destaca dentro de estas últimas la Feria de la Salud, que el año 2018 estuvo enfocada a la educación para optimizar el uso de los planes de salud y el seguro complementario bajo el eslogan "Cuida tu bolsillo". Asimismo, existen programas de medicina preventiva para mayores de 40 años, a través de un convenio con un prestador clínico y un programa de medicina on-line para nuestros colaboradores y sus familias que permite -en un tiempo de respuesta menor a dos minutos- tener una evaluación y un diagnóstico y emitir recetas electrónicas o interconsultas de ser necesario, además de realizar campañas educativas quincenales. En el caso de Entel Perú, el programa "Vive Bien" incluye citas nutricionales, psicológicas y con el médico ocupacional, mientras que en Entel Call Center, distintos proveedores que ofrecen servicios de salud y nutrición, visitan a los colaboradores en forma mensual.



Para incentivar el deporte y las actividades recreativas, en Entel Chile contamos con un club de campo con 13 hectáreas de áreas verdes e instalaciones como piscina y canchas de tenis, squash, fútbol y futbolito. Para Call Center existe un convenio vigente con el Gimnasio YMCA y en Entel Perú se realizan talleres de entrenamiento funcional y Zumba, además de arriendo gratuito de canchas deportivas para los colaboradores.

La totalidad de mujeres que hicieron uso de su permiso maternal en Entel Chile y Perú, regresaron al trabajo después del mismo.

El Comité de Salud de Entel Chile está compuesto por representantes de la administración y los sindicatos. En él se evalúan casos de salud de alto costo y complejidad y se entregan aportes que cubren incluso el total de la cuenta médica. Para los colaboradores en regiones que necesiten de tratamientos más complejos en Santiago existen facilidades de hospedaje y días libres sin cargo a sus vacaciones.

Más allá de la seguridad y la salud, en Entel entendemos que la satisfacción de nuestros colaboradores incide en resultados clave, como la productividad y las mejoras en la experiencia de los clientes. Esto requiere mejorar cómo se mide y se gestiona la satisfacción de los colaboradores, hecho que ha representado un foco importante del trabajo orientado al bienestar de las personas y al fortalecimiento de la colaboración. Para ello, hemos adoptado nuevas herramientas, centrandonos en indicadores de engagement, que permiten monitorear el entusiasmo y la motivación al interior de los equipos de trabajo. El año 2018 fue el último en que aplicamos la encuesta Great Place to Work al interior de la empresa.

Durante 2018, se realizaron dos mediciones de engagement en marzo y septiembre. En la primera participaron 3.306 colaboradores, y en la segunda, 3.507. Los resultados mostraron un 88% y un 87,3% de engagement, respectivamente. El objetivo de esta medición es obtener la mayor cantidad de información para generar mejoras en la gestión de los equipos de trabajo a través de 17 preguntas que abordan tres componentes: dedicación, vigor y absorción (ver recuadro). A partir

de los resultados obtenidos, cada área es responsable de realizar un plan de acción acorde a los mismos y trabajar en conjunto para hacer de nuestra empresa un lugar con el cual las personas puedan identificarse, desarrollarse y crecer.

87,7%

Promedio de engagement en Entel para las mediciones de 2018



3.3

Comunidades e inversión social

103-1
103-2
103-3

¿Por qué es importante?

Durante 2018 se alcanzó un importante hito a nivel mundial: por primera vez en la historia hubo más personas con acceso a una conexión de internet, que sin ella. En otras palabras, poco más de la mitad de la población del planeta –un 51,2%, según cifras de la ITU²¹– tuvo un punto de acceso a la web. Esto nos plantea numerosos desafíos para lograr en un menor plazo de tiempo la conexión de la otra mitad y el mejoramiento del acceso para quienes ya están en línea: algunos de estos desafíos se encuentran en el área técnica y tecnológica, otros, en la educación, y otros, en la inclusión y la superación de las diversas barreras –económicas, sociales o territoriales– que inciden en la brecha digital.

La importancia que ha adquirido el acceso a la tecnología y las comunicaciones se relaciona con la influencia creciente que éstas tienen en la calidad de vida de las

personas y su presencia en los más diversos ámbitos del quehacer diario de individuos y organizaciones. Eso posiciona a las empresas que proveen estos servicios como importantes catalizadores de los grandes cambios que está enfrentando la sociedad contemporánea. Estar en el centro de dichas transformaciones, con un rol activo de ciudadanía corporativa y responsabilidad, contribuye a la estabilidad y al desarrollo del negocio, con sus derivados en reconocimiento y buena reputación. Pero sobre todo, como nunca antes es un factor de alta relevancia en cuanto aporte al bienestar de las personas.



51,2%

De la población mundial tuvo acceso a una conexión de internet en 2018

²¹ International Telecommunications Union

¿Cómo lo gestionamos en Entel?

La apertura de las infinitas posibilidades que da la tecnología a más personas, requiere de un trabajo constante y articulado entre diferentes actores para cubrir los diversos frentes de acción en este ámbito. En Entel hemos adoptado un enfoque de inclusión de nuestros grupos de interés al trabajo que hacemos cada día, para ampliar las oportunidades y el acceso a la tecnología. En este gran desafío persisten brechas de diversa índole, las cuales queremos contribuir a acortar, pero no podemos hacerlo solo por nuestra cuenta. Así, el trabajo incluye activamente a nuestros colaboradores, los clientes, con proveedores de bienes y servicios y a las organizaciones de la sociedad civil y el sector público, conforma una gran red desde la cual podemos ampliar el impacto de nuestro propósito.

Hemos explorado cómo nuestro trabajo puede contribuir en mayor medida a los desafíos que se ha planteado la sociedad global en su conjunto para lograr un desarrollo más sostenible y, desde ahí, queremos seguir contribuyendo

y profundizando esta línea de acción en el futuro. Hoy, nuestras iniciativas de ciudadanía corporativa e inversión social apuntan preliminarmente en este sentido, apoyando desde distintos ámbitos: la inversión en infraestructura para conectar a más personas, el trabajo con las comunidades locales, la formación de técnicos especializados, y el apoyo a iniciativas de intervención artística y rescate patrimonial que promuevan la interacción entre las personas.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos es la principal área que se encarga de dirigir los programas de relacionamiento e inversión social, y el involucramiento en los mismos por parte de las diferentes áreas. Es, en definitiva, la encargada de identificar oportunidades de expansión y desarrollo del propósito corporativo, e impulsarlas para el beneficio conjunto del negocio y la sociedad.

Despliegue y cobertura territorial: Internet inalámbrico al hogar

Nuestro mayor aporte como compañía al desarrollo social y económico de los países donde estamos presentes es la incorporación e interconexión de más personas a la tecnología y las comunicaciones, y el mejoramiento constante de las condiciones y conexiones de acceso. Llevar tecnología de vanguardia a un lugar es el primer paso para impulsar la integración de sus habitantes a la era digital y el sinfín de oportunidades que vienen con ella.

¿Qué es?

Uno de nuestros proyectos más relevantes en la actualidad es el despliegue del servicio de internet inalámbrico al hogar de alta velocidad con tecnología Massive MIMO.

Es un proyecto pionero en el mundo, similar a lo que están desarrollando grandes operadores en países desarrollados. Contempla el despliegue de 650 sitios en todo Chile, en tres años, de los cuales 310 ya están desplegados, con una alta demanda de parte de miles de chilenos que hasta ahora no tenían una buena oferta. Al ser una alternativa totalmente inalámbrica, no es necesario realizar el cableado de los servicios fijos de internet ni la visita de técnicos para su puesta en marcha, y sólo se requiere tener conexión eléctrica.

¿Cuáles son sus beneficios?

Según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), el 44% de los hogares aún no tiene internet en su hogar. Actualmente, hay 110 comunas con menos de un 5% de penetración de este servicio y 55 comunas con menos del 1%, las que no necesariamente se encuentran en zonas rurales o de difícil acceso.

Gracias a la evolución de las tecnologías disponibles en el mercado, hoy podemos desarrollar este proyecto que beneficiará a muchos de estos hogares.

Por otra parte, con este servicio buscamos entregar una alternativa de calidad y competencia al mercado fijo, o de servicios residenciales de las telecomunicaciones, que hasta el momento se ha visto poco impulsada debido a que no ha existido énfasis en regular este servicio en pos de la existencia de más actores.

Caso: Impulsando la conectividad en los hogares de Alto Hospicio

Pese a estar a solo 10 kilómetros del centro de Iquique, la zona urbana más importante de la Región de Tarapacá, en Alto Hospicio solo el 22% de los hogares tienen internet fijo en el hogar. Esperamos beneficiar a 15.800 hogares de esta comuna que actualmente no cuentan con este servicio o no tienen otras alternativas en términos de oferta comercial.



Claudia Pizarro
Alcaldesa La Pintana

Claudio Castro
Alcalde de Renca

"La desigualdad, hoy en día, no es sólo un problema de ingresos, también es un tema de igualdad en el acceso a la información y de oportunidades. Este es un tremendo avance tecnológico para La Pintana, pero principalmente, un gigantesco paso de inclusión social para nuestra comuna."

"Internet es una herramienta fundamental, reconocida como un derecho humano desde el 2011 por la ONU. Esto que hoy nos presenta Entel viene a saldar una deuda país con zonas que incomprensiblemente aún no cuentan con acceso a este servicio."



44%

De los hogares en Chile aún no tiene acceso a internet en su hogar.

Educación en telecomunicaciones

Conforme el despliegue y la habilitación tecnológica del país se incrementan, surge con fuerza una mayor necesidad de contar con técnicos especializados, que puedan responder a las necesidades del sector y los clientes en diversos lugares. Esto también representa una

oportunidad para que muchos jóvenes vean en las telecomunicaciones y la tecnología un sector atractivo donde desarrollarse y crecer profesionalmente. Durante 2018, impulsamos diversas iniciativas dirigidas a estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones.

CONVENIO CON LA SOCIEDAD DE INSTRUCCIÓN PRIMARIA

Desde 2016 trabajamos en conjunto con la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP) para reforzar la especialidad de telecomunicaciones del Colegio Eliodoro Matte Ossa de San Bernardo, en Santiago. Ahí participamos en mesas de trabajo, aportando directamente al diseño de las mallas curriculares y de contenido de la especialidad. Además, contribuimos con infraestructura para el colegio y desarrollamos pasantías en terreno junto a nuestra empresa contratista CAM.

PRÁCTICAS LABORALES BELÉN EDUCA

Durante 2018, 30 estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones de los colegios Arzobispo Crescente Errázuriz y San Damián de Molokai realizaron sus prácticas profesionales en nuestra compañía.

VISITAS DE ESTUDIANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

Nuestro objetivo es acompañar a los jóvenes que ven en las telecomunicaciones una oportunidad para crecer y desarrollarse. Así, para acercarnos a los alumnos secundarios que cursan su especialidad, entregarles detalles de su campo laboral y acompañarlos en sus oportunidades de perfeccionamiento, organizamos visitas de estudiantes a instalaciones como la estación satelital de Longovilo y el Centro Nacional de Telecomunicaciones en la Torre Entel. En 2018, una de las visitas más importantes fue la de los alumnos del centro educativo Fernando Santiván de Panguipulli, como parte de su gira de estudios.

La educación es la mayor fuente de oportunidades y de infinitas posibilidades de transformación. Por ello, más allá del trabajo específico en el área de telecomunicaciones, desde nuestra compañía también apoyamos a nuestros aliados que contribuyen a la educación de muchos jóvenes. Desde el año 2014 participamos en el programa de tutorías de Belén Educa. En 2018, 45 tutores de nuestra empresa trabajaron junto a un igual número de alumnos de cuarto medio de los colegios de Belén Educa, entregándoles orientación en torno a sus inquietudes personales, académicas y laborales. Cada tutor, durante seis sesiones en el año, trabaja con un estudiante, focalizándose en sus aptitudes, capacidades y deseos, descubriendo alternativas para un mejor desarrollo laboral o para continuar con estudios superiores.

Por segundo año consecutivo, 12 ejecutivos de nuestra empresa participaron en las charlas motivacionales de Belén Educa, relatando sus experiencias laborales y visión en diferentes temas, como toma de decisiones, factores de éxito, vocación y empleo. Un total de 480 alumnos de enseñanza media en todos los niveles asistió a éstas charlas durante el período reportado.



Trabajo con dirigentes sociales y vecinales

413-1

La tecnología es un importante potenciador de la asociatividad e inserción comunitaria. En Entel queremos añadir valor a nuestro trabajo y colaborar junto con las personas que tienen cargos de representación e impulsan los cambios en sus comunidades. A las capacitaciones y talleres para dirigentes sociales realizadas en años anteriores, sumamos durante 2018 más actividades en esa línea, esta vez, junto con la Municipalidad de Santiago y 140 dirigentes vecinales de edificios y condominios de la comuna.

La iniciativa consistió en ocho jornadas de capacitación y difusión de temas ciudadanos para potenciar las buenas relaciones entre vecinos, entregar conocimientos para aquellos que desempeñan roles de dirigentes y guían a las comunidades que representan. Todos los encuentros se efectuaron en el auditorio del edificio corporativo de la torre Entel, entre los meses de octubre y noviembre. Ahí se abordaron temas como el enfrentamiento de situaciones de emergencia, y capacitaciones en diversas normativas, incluyendo aspectos como los derechos y obligaciones de los habitantes de condominios y edificios con las empresas de telecomunicaciones, además de otras legislaciones como copropiedad inmobiliaria y tenencia responsable de mascotas.

Voluntariado corporativo

El cierre del programa se realizó en la plaza de las telecomunicaciones frente a la Torre Entel, con la charla del experto Michel de L'Herbe sobre "Emergencias: telecomunicaciones y corresponsabilidad social". La actividad contó con la presencia del alcalde de Santiago, concejales de la comuna, directores de desarrollo comunitario y de participación ciudadana de la Municipalidad, y representantes de Entel.

En conjunto con la Municipalidad de Santiago, también participamos en la celebración del Día del Dirigente Social y Comunitario, iniciativa en la que se reconoce a más de 480 dirigentes sociales de Santiago y que fue encabezada por el alcalde Felipe Alessandri.

Los colaboradores de Entel son un actor importante de la estrategia de involucramiento de la compañía con la sociedad y son los co-creadores de las intervenciones. A través de diversas actividades de voluntariado, las personas que forman parte de nuestra empresa pueden explorar nuevas posibilidades y oportunidades de trabajo con la comunidad. Durante 2018, se realizaron 63 iniciativas en el marco de las celebraciones del Día del Niño y de Navidad, que convocaron a 396 voluntarios y beneficiaron a un total de 8.968 integrantes de las instituciones que recibieron la ayuda.

Inclusión para la democratización de las telecomunicaciones

Entre las infinitas posibilidades que abre la tecnología, la inclusión es un ámbito especial de trabajo, que trae consigo la apertura de múltiples oportunidades de acción y colaboración. Desde 2016 que trabajamos junto a la Asociación de Sordos de Chile (ASOCH), con el objetivo de apoyar y promover la democratización de las telecomunicaciones para el desarrollo de personas con discapacidad auditiva.

Nuestros colaboradores son una pieza fundamental para promover la inclusión y acoger en las tiendas y puntos de atención a los clientes que presentan esta discapacidad. Así, en 2018 14 nuevos colaboradores de las diferentes tiendas de Santiago completaron la capacita-

ción en lengua de señas de ASOCH. Con esto, ya son 26 personas en 12 tiendas de la ciudad que pueden atender a estos clientes en particular. Durante este período también se integró una nueva colaboradora con sordera como Ejecutiva de Atención Comercial en la tienda de la Torre Entel, atendiendo en un mesón especialmente habilitado.

En Perú, el programa "Señas que Connectan", persigue los mismos objetivos y, durante 2018, 11 ejecutivos de tres tiendas distintas -dos en Lima y una en Trujillo- se capacitaron en lengua de señas para atender mejor a los clientes que tienen una discapacidad auditiva.



Cultura, arte y ciudad

413-1

La tecnología nos permite, entre otras cosas, conectarnos con los demás. Pero más allá de los espacios de comunicación digital, conectar a las personas entre sí y a todos con los lugares y espacios donde habitamos para transformarlos en verdaderos escenarios de convivencia, también es importante para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. El apoyo y difusión de la cultura, nos permite compartir en torno a iniciativas colectivas y, por eso, en Entel apoyamos diversas instancias de este tipo.

Hecho en Casa Entel

Desde el año 2016 impulsamos esta iniciativa de intervención artística que se funda en una invitación a conocer y explorar los espacios públicos a través de la interacción con el arte urbano. El objetivo es, mediante instalaciones a gran escala de autoría de reconocidos artistas nacionales y extranjeros, transformar la ciudad y sus espacios icónicos con creatividad, invitando a sus habitantes a explorarla desde nuevas perspectivas. Durante 2018, Hecho en Casa Entel incorporó cinco intervenciones urbanas de animales chilenos, a cargo de artistas de Chile, Francia, Portugal, Australia e Italia. El objetivo para esta versión fue rendir un homenaje a la biodiversidad de nuestro territorio e incorporar aspectos sustentables, como el desarrollo de algunas piezas a partir de materiales reciclables.

Como una forma de incorporar activamente a la ciudadanía, la intervención de la Torre Entel se definió a través de una iniciativa participativa, el concurso "Ideas Torre Entel". Por primera vez, las postulaciones para esta intervención se abrieron a todo público y recibimos un récord de más de 800 propuestas. Asimismo, a través de redes sociales, las personas podían participar enviando una foto de las obras del festival para ser uno de los dos seleccionados para, al finalizar el festival, subir al mirador de la Torre Entel y tener una vista privilegiada de la ciudad. Cerca de un millón de personas pudieron disfrutar del festival y sus diversas instalaciones en Santiago y Viña del Mar.

Las obras de Hecho en Casa Entel 2018

- Pájaro Carpintero***
Mauricio García
22 años
Estudiante de Publicidad
- Insectario**
Mantra / Francia
- Llama Andina**
Bordalo II / Portugal
- Gallo Chileno**
Amigo & Amigo / Australia
- Caracoles**
Cracking Art / Italia

*Ganadora del concurso Ideas Torre Entel

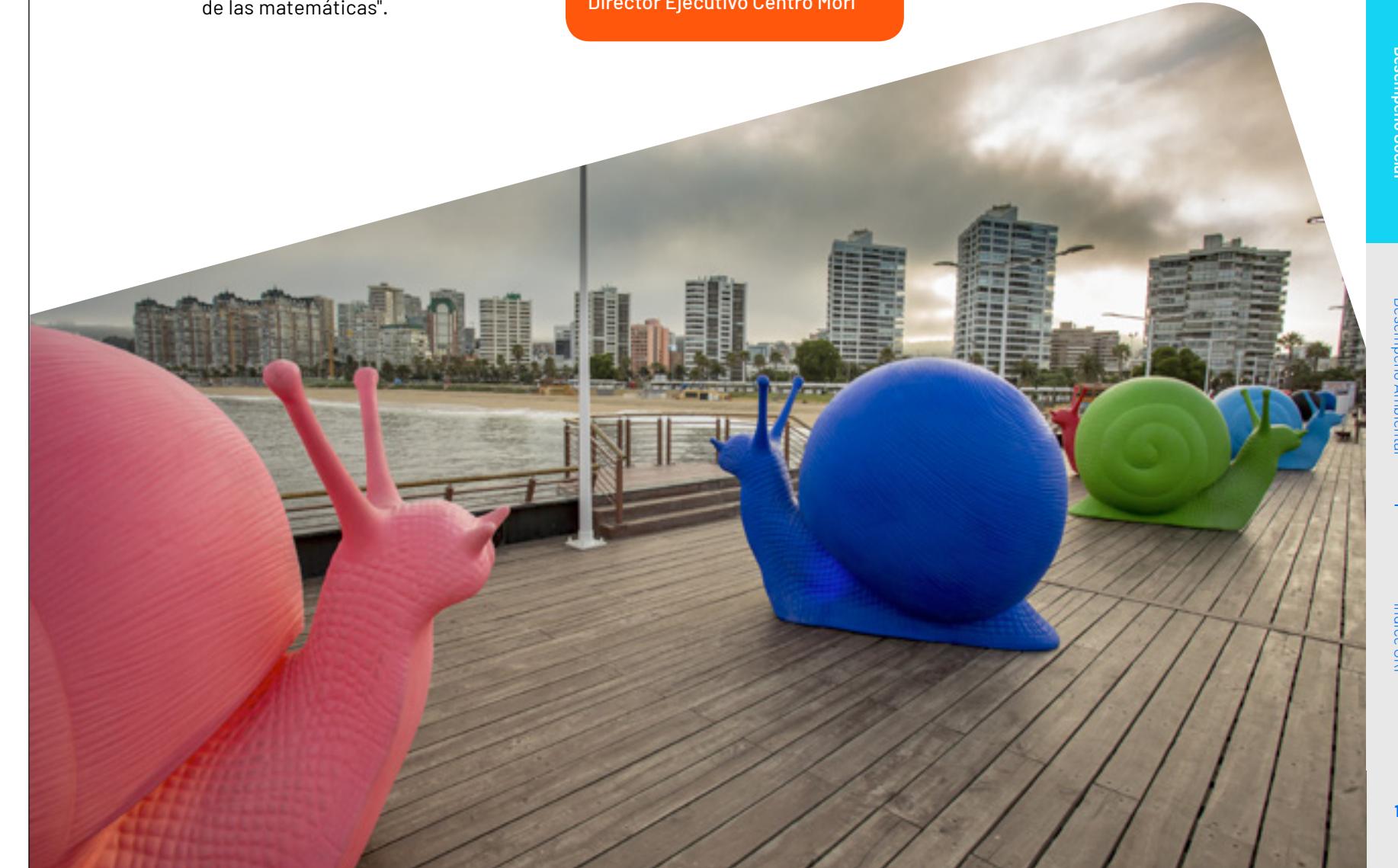


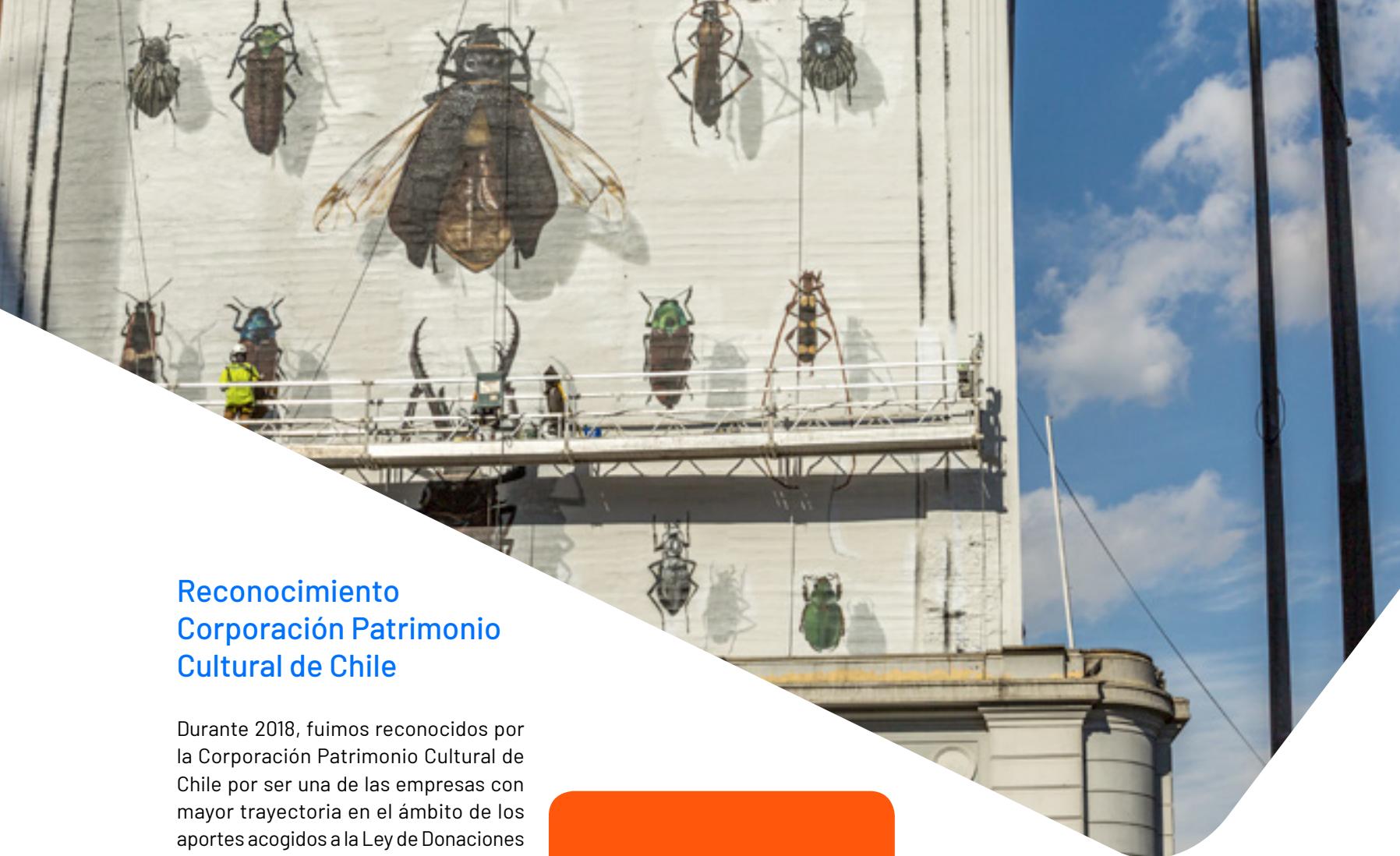
Tour Nacional Teatro Mori

Así como nos esforzamos en llevar la tecnología y las comunicaciones a diversos rincones del país, también apostamos por llevar la cultura a diferentes regiones. Por cuarto año consecutivo acercamos lo mejor del teatro nacional de manera gratuita a distintas regiones del país. Este año estuvimos en Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins y Antofagasta con las obras "La puerta de al lado" y "La guerra de las matemáticas".

"Gracias a Entel, por cuarto año consecutivo Centro Mori llega a distintos rincones del país con lo mejor del teatro nacional. En tres años de gira hemos convocado a más de 30 mil personas, consolidando nuestra presencia en regiones y el objetivo de descentralizar la cultura mediante teatro de calidad y accesible para todo público."

Cristóbal Vial
Director Ejecutivo Centro Mori



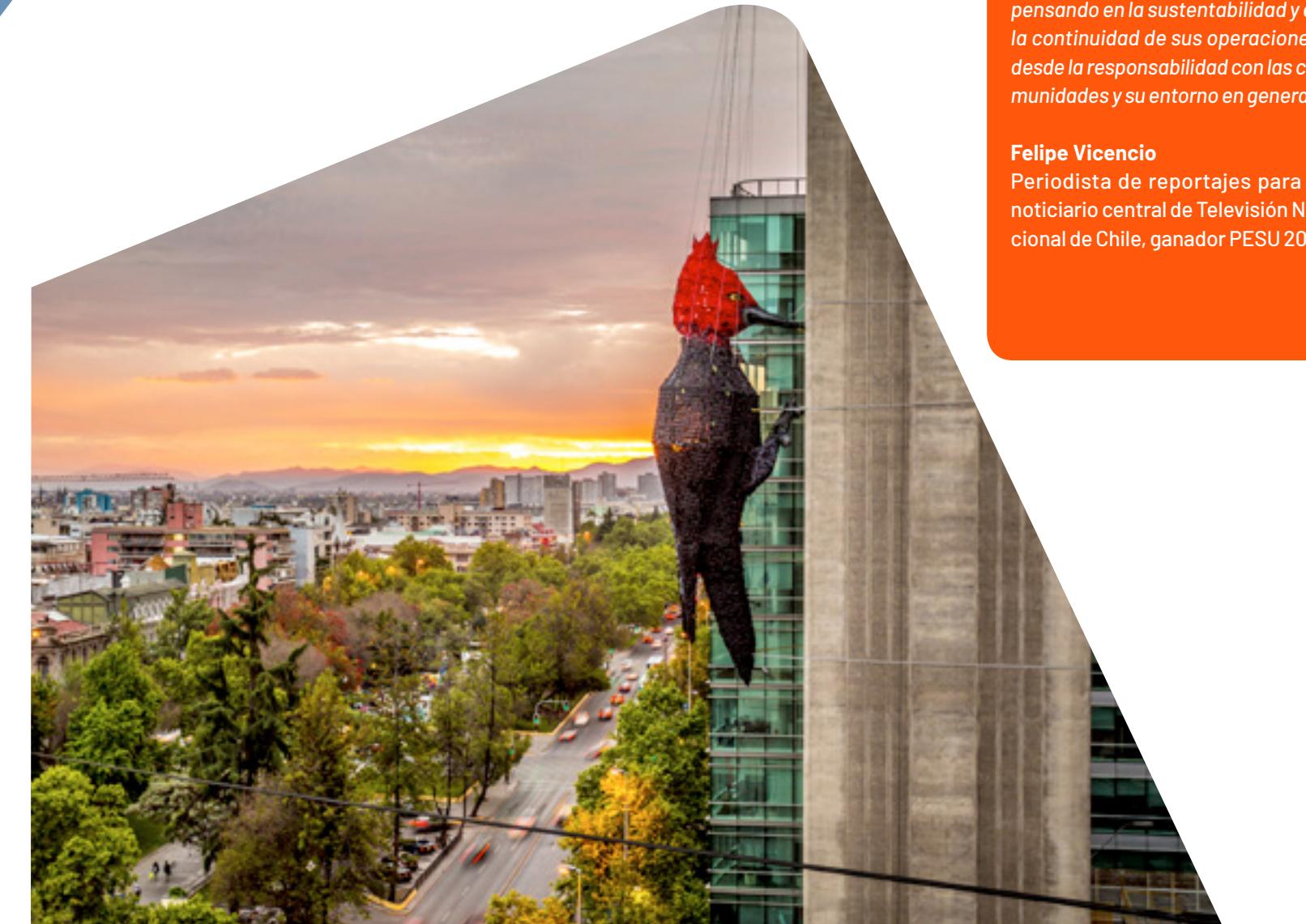


Reconocimiento Corporación Patrimonio Cultural de Chile

Durante 2018, fuimos reconocidos por la Corporación Patrimonio Cultural de Chile por ser una de las empresas con mayor trayectoria en el ámbito de los aportes acogidos a la Ley de Donaciones Culturales durante dos décadas. En esta oportunidad, la Corporación reconoció nuestro compromiso con el patrimonio artístico nacional, particularmente a través de diversas publicaciones, exposiciones y acciones de arte. Algunas iniciativas que destacaron durante la entrega de este reconocimiento fueron los libros sobre distintos artistas chilenos, los dos libros de fotografías aéreas de Guy Wenborne "Chile desde el Aire" y "Santiago desde el Aire", exposiciones en GAM y en Metro de Santiago y el festival Hecho en Casa, además del sitio del patrimonio cultural chileno Nuestro.cl y la web Patrimonio.cl.

"Entel, es reconocida por su constancia y profesionalismo para desarrollar, en alianza con las instituciones culturales y el Estado proyectos de envergadura y amplio alcance en beneficio de la ciudadanía en su conjunto."

**Corporación Patrimonio
Cultural de Chile**



Premio Periodismo Sustentable

En 2018, celebramos la 10ma versión del Premio de Periodismo Sustentable que reconoce aquellos trabajos periodísticos que contribuyen a la construcción de una sociedad más sustentable, armónica e inclusiva. El objetivo principal de esta iniciativa es promover el debate y sensibilizar a la opinión pública sobre la importancia de la sustentabilidad. En esta versión se recibieron 70 postulaciones para las distintas categorías.

De los ganadores y finalistas para las diversas categorías -TV Reportaje, Prensa Crónica, Prensa Reportajes, Radio y Prensa en Perú- el jurado eligió a Felipe Vicencio por Chile y Diego Suárez por Perú, como los grandes ganadores del premio PESU 2018, que consiste en una pasantía en la Universidad Católica de Milán.

"Sabemos la importancia que tiene la sustentabilidad en general para toda la sociedad, especialmente hoy, en el siglo XXI. Por lo tanto, es muy relevante que empresas como Entel, pongan foco en este tema, a través de un premio periodístico. Creo que esta iniciativa es súper valorable y va en línea directa, en cómo deben ser las compañías del siglo XXI, pensando en el negocio, pero también pensando en la sustentabilidad y en la continuidad de sus operaciones, desde la responsabilidad con las comunidades y su entorno en general."

Felipe Vicencio

Periodista de reportajes para el noticiario central de Televisión Nacional de Chile, ganador PESU 2018

4.1

Cuidado del medioambiente

103-1
103-2
103-3
102-11

¿Por qué es importante?

Internet consume alrededor del 7% del total de la energía del planeta, según el último estudio “Clicking Clean” de Greenpeace²², publicado en 2017. Este consumo energético ya supera al de la industria de la aviación. Si consideramos que el tráfico de datos se triplicará para el (ya cercano) final de esta década, el tipo de energía que utilicen las empresas del sector digital y cualquier iniciativa de uso eficiente de dicho recurso que emprendan puede tener un impacto exponencial a futuro. Ya hay ejemplos: empresas como Facebook y Amazon están empleando energías limpias para sus procesos y tráfico de datos.

Por otra parte, los residuos electrónicos y tecnológicos también representan una preocupación en el ámbito de la gestión ambiental: solo en 2016 se generaron 44,7 millones de toneladas de basura electrónica. Según el último informe del

Global E-Waste Monitor²³, eso equivale a 4.500 veces el volumen de la Torre Eiffel de París. Para el año 2021 se calcula que este tipo de residuos ascenderán a 52,2 millones de toneladas. Actualmente, el 20% de este tipo de residuos a nivel global es recolectado y reciclado apropiadamente, cifra que afortunadamente ha ido creciendo con los años, aunque todavía persisten grandes desafíos para incrementarla aún más.

Estos dos ámbitos representan grandes oportunidades para que las empresas de tecnología puedan transformar sus operaciones y contribuir al cuidado del medioambiente desde sus propios ámbitos de gestión, enfocadas en sus impactos más significativos. Y también para el trabajo en alianza con diversas personas y organizaciones para impulsar una cultura ambientalmente consciente desde el centro de la revolución digital.

²². <http://www.greenpeace.org/usa/global-warming/click-clean/>

²³. El Global E-waste Monitor es una iniciativa de la Universidad de Naciones Unidas, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) y la Asociación Internacional de Residuos Sólidos (ISWA, por sus siglas en inglés).



Del total de la energía consumida a nivel mundial corresponde al uso de internet.

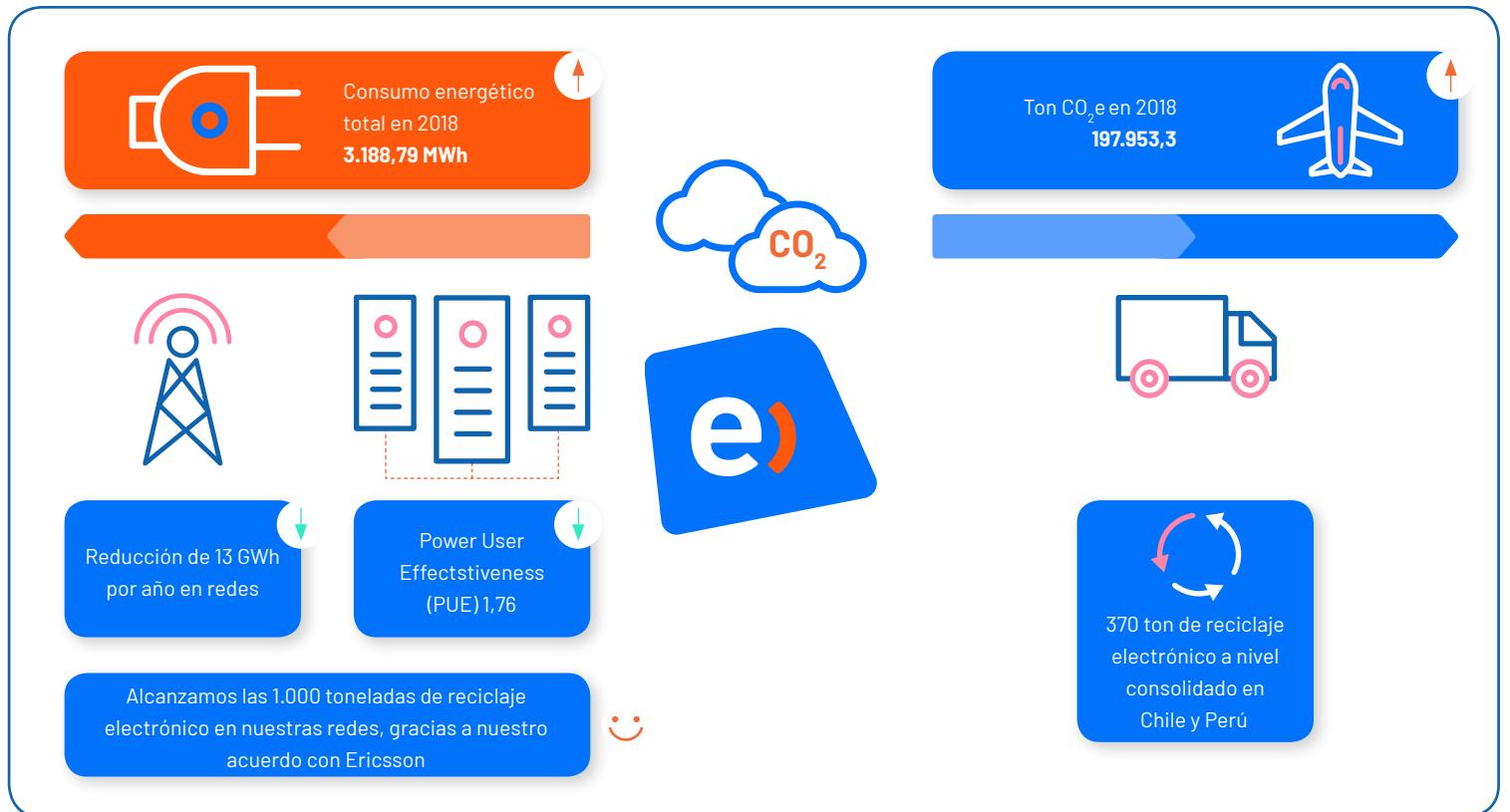
¿Cómo lo gestionamos en Entel?

El cuidado del medioambiente forma parte de nuestros lineamientos de sustentabilidad y ha sido un pilar importante de trabajo durante los últimos años. Todas las áreas de la empresa deben comprometerse con una gestión activa en este ámbito de acción. Asimismo, es un tema constante del trabajo con los grupos de interés. Por las características de nuestra operación y sus impactos más significativos, las iniciativas más importantes se vinculan con la eficiencia energética -particularmente en redes y data center- y la reducción de los residuos a través de nuestra cadena de comercialización y posventa. Desde 2016 también medimos nuestra huella de carbono para las operaciones en Chile y Perú.

A partir del establecimiento de nuestra primera Política de Sustentabilidad, cada año hemos ido sumando a más grupos de interés y nuevas iniciativas a la gestión ambiental de la compañía, especialmente aquellas que -como el reciclaje- precisan de un compromiso

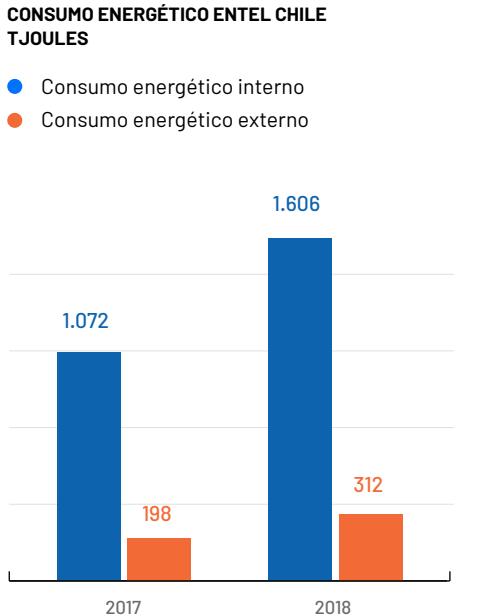
y una cultura ambiental compartida para profundizar y ampliar su impacto. Si cada vez más personas se suman a la revolución digital o tecnológica, nuestro trabajo también debe enfocarse a una adopción masiva de prácticas que cuiden el medioambiente y minimicen los impactos de nuestra operación.

La transformación responsable de la sociedad y la creación de infinitas posibilidades a través de la tecnología se podrán materializar en el tiempo solo si somos capaces de minimizar los impactos al entorno donde esas posibilidades se construyen y manifiestan. En otras palabras, sin el cuidado del medio ambiente, nuestro propósito quedaría inconcluso. De ahí a que cada año, este ámbito de gestión se vuelve más relevante.



Eficiencia energética

Es en el funcionamiento de nuestras redes y en las instalaciones de data center donde ocurre el consumo energético más intensivo de la operación. Como este ámbito es, a su vez, el que representa nuestro mayor aporte en términos de emisiones -cerca del 90% de nuestra huella de carbono se compone de emisiones indirectas- el ahorro y la eficiencia en el uso de la energía es fundamental para minimizar nuestro impacto en el medioambiente. Durante 2018, no obstante, nuestro consumo energético se incrementó dada la habilitación e implementación tecnológica para que nuestras antenas y redes puedan soportar el creciente tráfico de datos.



Grandes empresas mundiales de la economía digital han implementado diversas iniciativas de eficiencia y ahorro energético en sus servidores electrónicos e instalaciones. El estándar internacional PUE, utilizado por el Data Center de Entel, lo sitúa a la altura de otras instalaciones de su categoría junto a líderes a nivel mundial en estos temas como Facebook o Google.

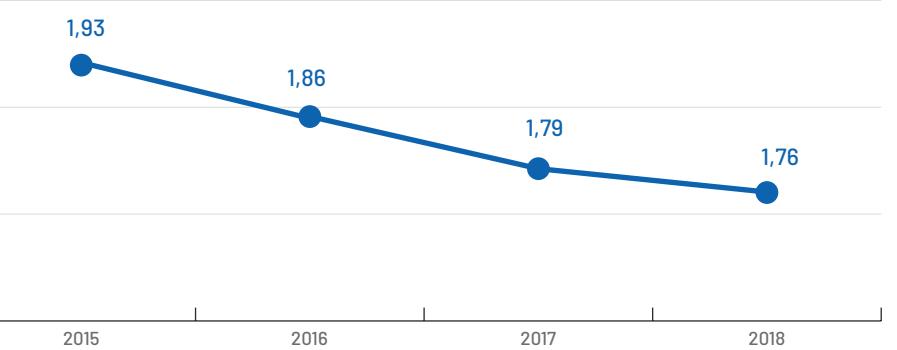
302-1302-2302-4

Mientras que para el trabajo de redes se plantean anualmente iniciativas y metas de ahorro, en data center se monitorean las pérdidas energéticas entre la energía total que consume su operación y la que realmente llega al equipamiento de TI. esto es el indicador Power User Effectiveness o PUE, por sus siglas en inglés. Durante 2018, se logró un PUE de 1,76, con una leve disminución respecto de 2017 en comparación a las disminuciones más significativas ocurridas en períodos anteriores. Esto porque las tecnologías implementadas y las mejoras realizadas ya alcanzan los desarrollos más avanzados en esta materia.

Durante 2018, en el caso de la reducción del consumo en redes, se sumaron cinco nuevas iniciativas a las 11 que ya habían sido implementadas en el período anterior. En conjunto, todas lograron una disminución de 13GWh en el consumo cada año.

Mientras, durante el período reportado comenzó la primera fase de operación del Data Center Ciudad de Los Valles 3, cuya implementación tecnológica representa una mejora en eficiencia energética aproximada del 58% respecto de la tecnología tradicional. Asimismo, en las otras operaciones, gracias a diferentes mejoras en los equipamientos se lograron consumos energéticos entre un 30 y un 40% menos en las diferentes instalaciones. Cabe destacar que Ciudad de los Valles es el principal Data Center de Entel, con un crecimiento anual de energía del orden de un 10%, en él se concentra gran parte de los esfuerzos de eficiencia energética lo que ha permitido disminuir el PUE de esta instalación a un valor menor a 1,6.

PUE DATA CENTER ENTEL



Queremos impulsar la utilización de energías limpias en nuestras instalaciones. Para 2019, uno de nuestros desafíos es modificar los contratos eléctricos que mantenemos con empresas proveedoras de energía para asegurarnos que la energía consumida por nuestras instalaciones contenga una proporción mayor de energías que provengan de fuentes renovables.

CERTIFICACIÓN TIER-IV PARA DATA CENTER

A finales de 2018, la tercera etapa de nuestro Data Center Ciudad de los Valles obtuvo la certificación TIER IV, reconocimiento otorgado por el Uptime Institute que posiciona la instalación dentro de las mejores del mundo, cumpliendo altas exigencias de diseño, estructura, desempeño, fiabilidad,

inversión y retorno de inversión. La primera y la segunda etapa de esta importante instalación ya contaban con la certificación TIER III otorgada por la misma organización a nivel global, que, entre otros, también reconoce un diseño, instalación y operación de clase mundial.



[305-1](#)

[305-2](#)

[305-3](#)

Huella de carbono

Nuestra operación genera emisiones de CO₂ al ambiente, principalmente producto del consumo indirecto de energía de antenas, data centers y oficinas y edificios corporativos. Durante 2018, las emisiones totales de Entel ascendieron a 197.953,3 ton CO₂e, incluyendo los alcances 1, 2 y 3, que agrupa las emisiones directas e indirectas asociadas a las diferentes operaciones: antenas, call centers, centros de distribución, data center, edificios corporativos y tiendas propias²⁴. Esto representa un aumento de la huella de carbono total en un 49,2% respecto del año anterior y de un 9,5% respecto de 2016. Este aumento se dio en gran medida por el consumo eléctrico derivado del uso de antenas.

Si bien no hubo un crecimiento del parque de antenas a nivel nacional, durante el periodo reportado se realizó un proceso de consolidación tecnológica para la instalación de nuevo equipamiento en las antenas existentes. De este modo, desde una misma estructura se puede ofrecer conexión a través de múltiples tecnologías. Este despliegue es necesario para responder a la creciente demanda por parte de nuestros clientes y al cada vez más intensivo uso de datos: si comparamos el tráfico de datos de diciembre 2017 con diciembre de 2018, observamos un aumento de 101% en el tráfico en nuestra red. La tendencia mundial es a que el uso de datos continuará creciendo.

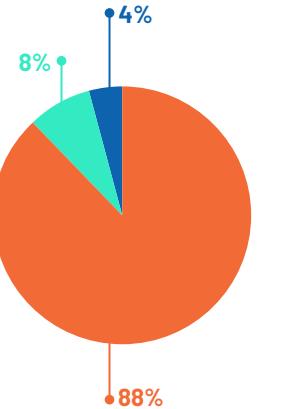
Nuestro esfuerzo estará enfocado en que el mayor consumo energético debido al aumento de infraestructura que soporte una operación ampliada, crezca en una proporción menor al aumento del tráfico de datos.

Entel Perú también calcula su huella ambiental. Al momento del cierre de este reporte, dicha operación se encontraba realizando los cálculos de la misma que estarán disponibles pronto en sus plataformas virtuales y documentación específica.

24. Representa el 100% de las instalaciones propias en Chile. Incluye las siguientes fuentes de emisión: electricidad, emisiones fugitivas, fuentes estacionarias, fuentes móviles, importación y distribución de equipos, papel de oficina y viajes aéreos.

HUELLA DE CARBONO ENTEL CHILE 2018

Emissions directas 7.367,3 ton CO ₂ e
Emissions indirectas 174.580,4 ton CO ₂ e
Otras emisiones indirectas 16.005,6 ton CO ₂ e



Las emisiones de nuestra compañía para 2018, equivalen a las emisiones emitidas por 65.984 autos durante un año. En 2018, el parque automotriz a nivel nacional superaba las 5,5 millones de unidades.

Residuos y reciclaje electrónico

Un importante ámbito de nuestra gestión ambiental ocurre al final de nuestro ciclo productivo, es decir, una vez que el cliente ha utilizado sus productos y estos llegan al término de su vida útil. El reciclaje de estos residuos no es solo un ámbito importante del trabajo para el cuidado del medio ambiente y la reducción de la basura electrónica, sino también una oportunidad para aportar a la economía circular y revalorizar elementos que, de otro modo, hubiesen terminado en vertederos. En este caso, la revalorización se produce a través de un proceso de recuperación de minerales y elementos conocido también como "minería urbana". Los

artefactos electrónicos contienen oro, cobre, hierro y aluminio, entre otros, elementos valiosos que pueden utilizarse nuevamente en la construcción y elaboración de diversos productos.

¿Qué es la economía circular?

La reducción, la reutilización y el reciclaje son pilares fundamentales de la economía circular. El objetivo es que los desechos que antes hubiesen ido a un vertedero, puedan ser reutilizados y revalorizados, dándoles un uso posterior al final de su vida útil.

RECICLAJE ELECTRÓNICO EN TIENDAS

109

Tiendas a lo largo de Chile cuentan con buzones de reciclaje electrónico

El programa de reciclaje electrónico en tiendas comenzó el año 2014 y, desde entonces, ha seguido desarrollándose y creciendo. Durante 2018, se hizo un catastro de los buzones existentes, se mejoró la comunicación con las tiendas y se despacharon nuevos buzones a aquellas que no contaban con ellos.

Los buzones reciben residuos electrónicos como celulares antiguos y sus baterías, cargadores, audífonos, teléfonos fijos, módems y otros accesorios electrónicos.

El 2018 se reciclaron
3,58

toneladas de residuos electrónicos

a través de este programa, evitando que estos terminaran en vertederos y rescatando materiales como plástico, oro, aluminio, cobre y otros a través del proceso de minería urbana efectuado por la empresa MIDAS²⁵.

PROGRAMA "RECICLAJE ELECTRÓNICO PARA CHILE"

644

Buzones de reciclaje electrónico se encuentran repartidos por distintas comunas de Chile

En alianza con Fundación Recyclápolis, el programa de "Reciclaje electrónico para Chile" permite a Entel estar presente, más allá de las tiendas propias, en comunas y lugares públicos a los que cualquier persona puede acceder y depositar sus residuos de este tipo. Los lugares son designados por las municipalidades, quienes son importantes aliadas, pues conocen la realidad local y contribuyen en la optimización del proceso de recolección y reutilización. En estos contenedores se pueden reciclar residuos electrónicos como celulares y sus baterías, pilas, cartridges y toner, CDs y DVDs, y otros accesorios.

El 2018 se reciclaron
8,51

toneladas de residuos electrónicos a lo largo de Chile

que son gestionados por la empresa Recycla²⁶ para su clasificación, desmantelamiento y tratamiento final.

CONTENEDORES DE RECICLAJE EN PERÚ

70

Buzones de reciclaje electrónico

Desde 2015, a través del programa "Reciclemos para transformar", recicla residuos de aparatos eléctricos y electrónicos como celulares, cargadores, audífonos y baterías. Para ello contamos con puntos de acopio en nuestras oficinas y tiendas, y en establecimientos de empresas aliadas. El proceso tiene dos etapas. Primero, se efectúa la separación de cada uno de sus componentes para reciclar metales y plástico. Luego, estos insumos son exportados a grandes fábricas de terminales ubicadas en China e India. La empresa San Antonio Recycling²⁷, homologada y certificada por el Ministerio del Medio Ambiente de Perú, es la encargada de realizar el tratamiento de los residuos.

El 2018 se recuperaron
25

toneladas de residuos electrónicos a través de este programa

Reciclaje para clientes Mercado Corporaciones

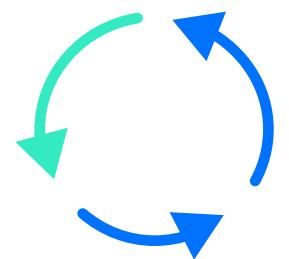
Desde el año 2015 promovemos también el reciclaje electrónico con los colaboradores de nuestros clientes en el Mercado Corporaciones. De esta manera, las personas que se desempeñan en estas empresas pueden reciclar sus residuos en la comodidad de sus espacios de trabajo. A diciembre de 2018, 17 organizaciones se encuentran adheridas al programa. Desde el año 2016, realizamos un reconocimiento anual a estas compañías con el fin de mantener su compromiso con el reciclaje y la sustentabilidad.



ALIANZA CON ERICSSON PARA EL MANEJO Y RECICLAJE DE RESIDUOS

Durante 2018, mediante el trabajo de más de dos años en el programa "Product Take Back"²⁸, que se hace cargo de los residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de nuestra red conseguimos un importante hito: logramos reciclar mil toneladas de material electrónico obsoleto. Este programa nos ha permitido recuperar el 98% de este material al final de su vida útil, con todos los beneficios ambientales que ello implica, pero también con ahorros en términos de gestión

y eficiencia en las operaciones de ambas empresas. Por ejemplo, antes de la iniciativa, en Entel contábamos con más de 6.000 m² de bodega para uso de stock proveniente de desinstalaciones, hoy tenemos 4.500 m² y continuamos en proceso de reducción, todo lo anterior cumpliendo las normativas medioambientales. Adicionalmente, existía un costo asociado a la disposición final de estos residuos. Hoy, gracias a esta iniciativa, éste ha sido completamente eliminado.



333,5

toneladas de residuos recuperados en 2018 a través del acuerdo con Ericsson

25. <http://midaschile.cl/>

26. <http://www.recycle.cl/>

27. <https://www.sar.pe/>

28. <https://www.ericsson.com/en/about-us/sustainability-and-corporate-responsibility/environment/e-waste-management>

Iniciativas para incentivar el reciclaje al interior de la compañía

Entel Cero Basura

El reciclaje de residuos ha sido parte de los lineamientos del cuidado ambiental de la compañía durante los últimos años. En 2018, quisimos incorporar también las 4R: rechazar, reducir, reciclar y reutilizar, a nuestra cultura corporativa en mayor profundidad. Así, durante este año comenzó el proyecto "Entel Cero Basura", partiendo con contenedores para el reciclaje de papel, latas, botellas PET y vidrio en el edificio corporativo de Parque Titanium. Junto con la habilitación de contenedores, también se desarrollaron campañas educativas que enseñan a los trabajadores cómo hacer un depósito correcto de sus residuos. Esta iniciativa se complementó con un programa de embajadores: en cada uno de los pisos hay personas capacitadas que incentivan el reciclaje en los equipos de trabajo.

También ideamos un programa piloto para eliminar los vasos desechables de agua y café de los edificios corporativos, el cual será puesto en marcha a comienzos de 2019 con el apoyo de la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos y la Gerencia de Recursos Humanos.

El reciclaje de residuos como vidrio, plástico y latas, entre otros, además ha sido parte en los distintos eventos realizados en el Club de Campo Entel desde las actividades que organizan ahí las distintas gerencias, como en grandes celebraciones de la compañía.



Reciclaje de material publicitario

Con el objetivo de apoyar y fomentar los ciclos de economía circular y la disminución de otros impactos ambientales de nuestra operación, desde 2016 hemos trabajado junto a la empresa Marketgreen²⁹ en la recuperación y el reciclaje del material publicitario de la compañía hecho de PVC.

El año 2018 se recolectaron 14.592 m² de tela PVC, lo cual equivale a 6.410 kilos de material de residuo plástico que fueron recuperados, valorizados e insertados en un segundo ciclo de vida útil. Además, con esta iniciativa se compensaron 7.647,5 kgs de CO₂, es decir, el 38,5% del total emitido con este tipo de publicidad.

Cabe considerar que este año se mejoró considerablemente la tasa de recolección de este material, que pasó de un 22,6% a un 65,6%. Por otra parte, la tasa de telas con código QR, que sirve para su recuperación al final de su vida útil, aumentó de un 20% a un 59%.

[29. https://www.marketgreen.cl/](https://www.marketgreen.cl/)

Gestión y tratamiento de residuos

La tabla a continuación muestra un resumen del tratamiento de los diferentes tipos de residuos y su correspondiente tratamiento para 2018.

Gestión de Residuos Entel Chile (Kgs)					
Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2016	2017	2018	
Residuos Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc.)	Programas de Reciclaje	13.114	3.443	12.090	
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	333.505	
Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	37.878	5.016	7.973	
Papel	Planta de tratamiento	13.977	9.310	1.452	
Cartón	Reciclaje	229.496	278.404	181.486	
Residuos Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento	39.220	24.049	*	
Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno sanitario	13.830	14.302	29.914	

*Los residuos peligrosos como baterías, celdas y bancos de baterías, se gestionaron a través del acuerdo con Ericsson y están incluidos dentro de la cifra para este tipo de tratamiento, para el periodo reportado, a diferencia de años anteriores.

05. Índice GRI

Índice GRI: Conformidad Esencial

CONTENIDOS GENERALES				
Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	Memoria Corporativa	13	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Reporte de Sustentabilidad	17	
	102-3 Ubicación de la sede	Memoria Corporativa	13	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Memoria Corporativa	13	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Memoria Corporativa	13	
	102-6 Mercados Servidos	Memoria Corporativa	13	
	102-7 Tamaño de la organización	Memoria Corporativa	8, 49 y 88 - 89	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Reporte de Sustentabilidad	79	
	102-9 Cadena de suministro	Reporte de Sustentabilidad	72	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			Para 2018, no se registran cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	102-12 Iniciativas Externas	Reporte de Sustentabilidad	11	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Reporte de Sustentabilidad	4 - 6	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Reporte de Sustentabilidad	9, 21-22	
	102-18 Estructura de gobernanza	Reporte de Sustentabilidad	20	
	102-40 Lista de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Reporte de Sustentabilidad	35	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad	16	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Reporte de Sustentabilidad	14	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Estados Financieros	43	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Reporte de Sustentabilidad	13 - 15	
	102-47 Lista de temas materiales	Reporte de Sustentabilidad	14	
	102-48 Reexpresión de la información			Para el Reporte de Sustentabilidad 2018, no se presentan reexpresiones de la información respecto a años anteriores.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Reporte de Sustentabilidad	13	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	102-50 Periodo objeto del informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Reporte de Sustentabilidad	13	
	102-55 Índice de contenidos GRI	Reporte de Sustentabilidad	124 - 131	
	102-56 Verificación externa			Este reporte no ha sido verificado externamente

TEMAS MATERIALES

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Desempeño Económico				
GRI 102: Contenidos Generales	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	17 - 18	
	201-1 Valor Económico Directo Generado y Distribuido	Reporte de Sustentabilidad	18	
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Reporte de Sustentabilidad	54	
Prácticas de Abastecimiento				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales	Reporte de Sustentabilidad	72	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en cuanto a sus riesgos de corrupción	Reporte de Sustentabilidad	30	
	205-2 Comunicación y capacitación en políticas y procedimientos anti-corrupción	Reporte de Sustentabilidad	30	
	205-3 Incidentes de corrupción y acciones implementadas	Reporte de Sustentabilidad		No se presentaron incidentes para el periodo reportado
Competencia desleal				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones legales por prácticas anti-competitivas y prácticas monopólicas	Reporte de Sustentabilidad	32	
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 302: Energía	302-1 Energía consumida dentro de la organización	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
	302-2 Energía consumida fuera de la organización	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
	302-4 Reducción del consumo de energía	Reporte de Sustentabilidad	116 - 117	
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
	305-2 Emisiones indirectas	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
	305-3 Otras emisiones	Reporte de Sustentabilidad	118 - 119	
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	114 - 115	
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de disposición	Reporte de Sustentabilidad	123	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Evaluación Ambiental de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados a través de criterios ambientales	Reporte de Sustentabilidad	73	
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Reporte de Sustentabilidad	84	
	401-2 Prestaciones para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Reporte de Sustentabilidad	99	
	401-3 Permiso parental	Reporte de Sustentabilidad	100	
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	97	
	403-6 Fomento a la salud de los trabajadores	Reporte de Sustentabilidad	97	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales				
GRI 403: Salud y Seguridad Ocupacional	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Reporte de Sustentabilidad	98	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Reporte de Sustentabilidad	98	
	Formación y enseñanza			
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	82 - 83	
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Reporte de Sustentabilidad	87	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Reporte de Sustentabilidad	87 - 89	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Reporte de Sustentabilidad	94	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en el Directorio y los empleados	Reporte de Sustentabilidad	76	
	405-2 Radio del salario básico y remuneraciones de las mujeres y los hombres	Reporte de Sustentabilidad	79	
No Discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	74 - 75	
GRI 406: No discriminación	406-1 Incidentes de discriminación y medidas implementadas	Reporte de Sustentabilidad	77	
Trabajo Infantil				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 408: Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores en riesgo de incidentes por trabajo infantil	Reporte de Sustentabilidad	73	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Evaluación de los Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	28 - 29	
GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos	412-1 Operaciones sujetas a revisiones o evaluaciones en materias de derechos humanos	Reporte de Sustentabilidad	34	
Comunidades Locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	102 - 103	
GRI 413: Comunidades Locales	413-1 Operaciones con programas de relacionamiento comunitario, evaluaciones de impacto o programas de desarrollo	Reporte de Sustentabilidad	108 y 110-111	
Evaluación Social de los Proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	70 - 71	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados a través de criterios sociales	Reporte de Sustentabilidad	73	
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-3 Incidentes de incumplimiento relativos a marketing y comunicaciones	Reporte de Sustentabilidad	60	
Privacidad del Cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
GRI 418: Privacidad del Cliente	418-1 Quejas sobre pérdidas de datos de clientes	Reporte de Sustentabilidad	66	

Estándar GRI	Contenido	Documento o Ubicación	Número de página o URL	Explicación u Omisión
Experiencia del consumidor				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	50 - 51	
Atención en línea	Porcentaje de clientes que utilizan plataformas en línea para servicios y soluciones	Reporte de Sustentabilidad	57	
Confiabilidad de redes	Confiabilidad de redes	Reporte de Sustentabilidad	59	
Cambios regulatorios en la industria				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	36 - 37	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	36 - 37	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	36 - 37	
Seguridad de la información				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	64 - 65	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	62 - 63	
Gestión transversal de la Ciberseguridad	Certificaciones en ciberseguridad	Reporte de Sustentabilidad	65	
	Capacitaciones en ciberseguridad	Reporte de Sustentabilidad	65	
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	Reporte de Sustentabilidad	42 - 43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Reporte de Sustentabilidad	42 - 43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Reporte de Sustentabilidad	42 - 43	

**Edición de Contenidos
y Pautas Gri**
Corporate Citizenship

Fotografía
Ricardo Pastén

 **Diseño**
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores

**Edición de Contenidos
y Pautas Gri**
Corporate Citizenship

Fotografía
Ricardo Pastén

 **Diseño**
Libre de Ideas
libredeideas.cl

Impresión
A Impresores



entel.cl