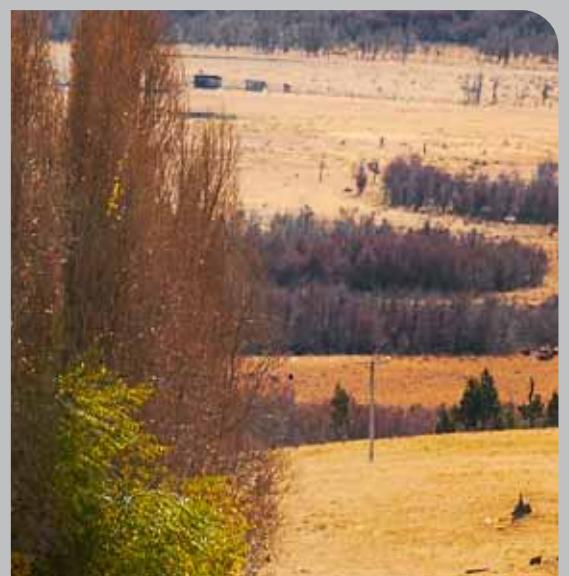
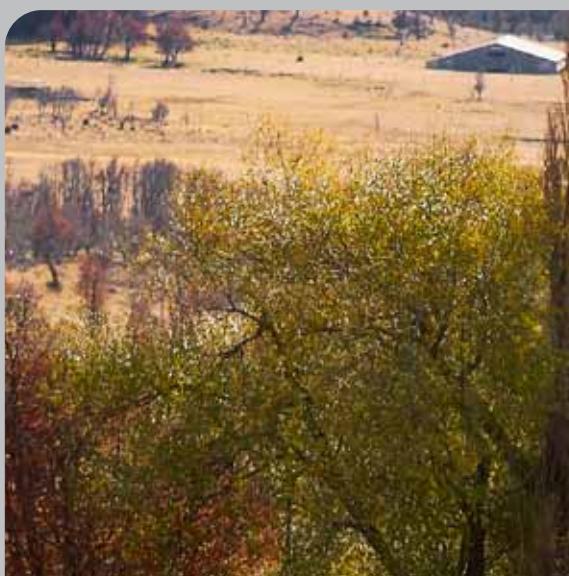
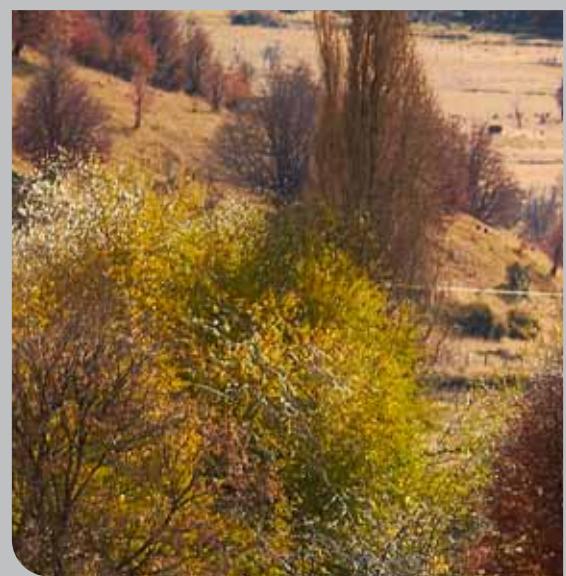
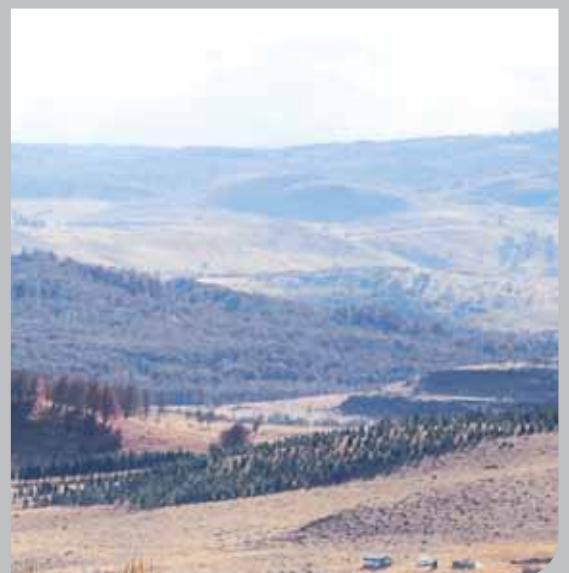
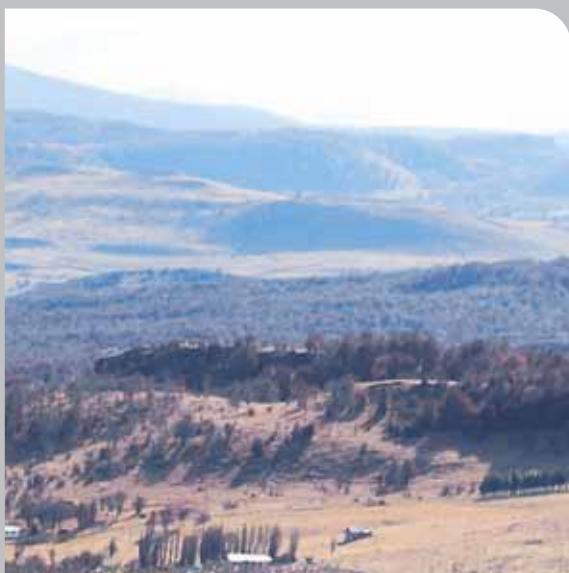
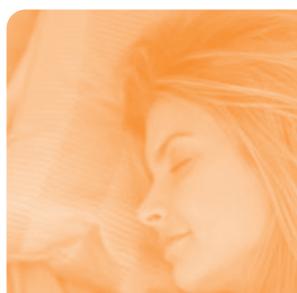
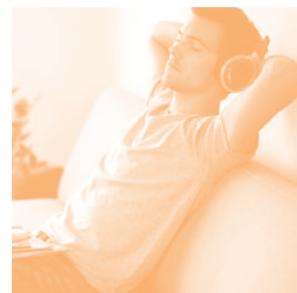


# RePorte de Susten- tabilidad

Bienal 2011-2012



e) entel



# CONECTIVIDAD E INNOVACIÓN PARA LA SUSTENTABILIDAD

Para Entel, la sustentabilidad es parte esencial del negocio, que se manifiesta voluntariamente en la capacidad para escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos grupos de interés.

# índicE\_

---



## ACERCA DE ESTE REPORTE

04 Definición de contenidos del Reporte

## 06 CARTA DEL GERENTE GENERAL

## 08 HITOS 2011

08 Integración

## 09 HITOS 2012

## 11 RESPUESTA A DESAFÍOS DEL REPORTE ANTERIOR

## **01 GOBIERNO CORPORATIVO**

- 13 Propiedad
  - Directorio
  - Código de ética
  - Estructura organizacional
- 15 Transformación cultural
  - Visión
  - Misión
  - Pilares culturales
- 19 Sustentabilidad en Entel
  - Difusión RSE
  - Premio de Periodismo RSE
- 20 Grupos de interés
- 22 Certificaciones

## **02 RELACIÓN CON CLIENTES**

- 25 Mercado Personas
- 26 Mercado Empresas
- 26 Mercado Corporaciones
- 27 Mercado Mayorista
- 28 Entel Call Center
- 28 Calidad del servicio
- 28 Satisfacción de clientes
- 30 Reclamos

30 Seguridad de la información de clientes

30 Mejorando la seguridad y continuidad operativa de los Data Center

31 Continuidad del servicio en situaciones de emergencia

32 Nuevos canales de comunicación

- Cuenta de Twitter @entel\_ayuda

33 Portabilidad

34 Neutralidad de Red

## **03 UN PASO ADELANTE**

- 35 Hiperconectividad
- 35 Licitación 4G
- 36 Democratización de las telecomunicaciones
  - Todo Chile Comunicado
  - Producto "Hogar"
  - Medicina a distancia



## 04 INNOVACIÓN

- 39 Premio Avonni
- 39 Promoviendo la innovación

## 05 DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 41 Valor agregado, generado y distribuido 2011 y 2012
- 42 Valor distribuido
- 42 Generación de valor agregado
  - Ingresos
  - Costos
  - Proveedores
  - Contratistas
  - ProPyme
- 44 Distribución del valor agregado
  - Empleados
  - Estado
  - Comunidad y medio ambiente
  - Retenido en la empresa
  - Inversiones en infraestructura
  - Accionistas
  - Financieros

## 06 MEDIO AMBIENTE

- 47 Infraestructura amable con la ciudad
- 48 Catálogo de Antenas
- 48 Boleta electrónica
- 49 Iniciativas de eficiencia energéticas
- 49 Residuos

## 07 GENTE ENTEL

- 51 Dotación
- 52 Rotación
- 53 Incorporando a las nuevas generaciones
- 53 Capacitación y desarrollo de carrera
- 54 Evaluación del desempeño
- 54 Clima
  - Nuevos espacios de trabajo
- 55 Inclusión laboral
- 55 Teletrabajo
- 56 Beneficios
- 56 Sindicalización
- 57 Salud y seguridad
  - Principales tasas de accidentabilidad

## 08 COMUNIDAD

- 59 Chile Cree
- 60 Conectividad y capacitación digital a escuela rurales
- 62 Voluntariado Corporativo
- 62 Apoyo al arte

## 64 ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

## 70 ÍNDICE DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

# acerCa de este Reporte

Este es el cuarto Reporte de Sustentabilidad bienal consecutivo de Entel. Ha sido preparado de acuerdo a la guía propuesta por la Iniciativa Global de Reportes GRI (por su sigla en inglés) en su versión G3.1 y el Suplemento Sectorial de la Industria de Telecomunicaciones y Tecnología, desarrollado por la Iniciativa del Sector Tecnológico para el Desarrollo Sostenible (GESI, por sus siglas en inglés).

Este documento da cuenta de los aspectos más destacados de la gestión de Entel en Chile\* en sus dimensiones social, ambiental y económica, durante el período entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012. Adicionalmente, constituye una Comunicación del Progreso con respecto a los compromisos adquiridos por la compañía al suscribir los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Distribuido junto a la Memoria Financiera de Entel, este Reporte complementa la información del desempeño anual y también, la información corporativa disponible en la página web ([www.entel.cl](http://www.entel.cl)).

La metodología de cálculo de las cifras incluidas en esta edición es consistente con la utilizada en versiones anteriores. Los valores están expresados en moneda local (pesos chilenos).

## Definición de contenidos del Reporte

Con el propósito de dar respuesta a las principales inquietudes de los grupos de interés de Entel, los contenidos de este reporte fueron determinados evaluando los temas más relevantes para la industria, tanto en Chile como en el extranjero, así como las nuevas tendencias tecnológicas, la contingencia nacional y los principales impactos sociales, ambientales y económicos de la compañía, sucedidos en el período reportado.

Junto a lo anterior, se realizaron consultas a la alta gerencia de Entel para conocer las claves del desempeño de la empresa, los principales hitos de los últimos dos años, y las proyecciones del negocio. Adicionalmente, se invitó a un grupo de autoridades y periodistas a opinar sobre la pertinencia de los temas tratados en la versión anterior del reporte de sustentabilidad, y sus expectativas para esta nueva edición.

En base a la información recopilada en las actividades antes mencionadas, se determinaron los temas a incluir en el Reporte (temas más relevantes o temas materiales).

Cabe destacar que el exitoso proceso de integración vivido por Entel en el último período, implicó destinar gran parte de los esfuerzos a esta actividad, dejando en pausa ciertas iniciativas, principalmente ambientales, que se espera retomar en los próximos períodos. En este contexto y en virtud de la información suministrada, este reporte es autodeclarado en un nivel de aplicación B, de acuerdo a los parámetros de la Guía GRI G3.1.

\* Quedan excluidas del reporte las operaciones de Entel en Perú (Entel Call Center Perú y Americatel Perú), ciñéndose el contenido al desempeño de la organización en Chile, excepto en el capítulo económico, donde la información se entrega de manera consolidada.



Para obtener mayor información sobre Entel, sus objetivos y los principales resultados en materia de RSE, contactar a:

**Manuel Araya Arroyo**  
Gerente de Regulación  
y Asuntos Corporativos  
[maaraya@entel.cl](mailto:maaraya@entel.cl)

**Mauricio Campusano Soto**  
Subgerente de RSE  
y Asuntos Públicos  
[mscampusano@entel.cl](mailto:mscampusano@entel.cl)

**Christian Farías Rodríguez**  
Jefe de RSE  
[cfarias@entel.cl](mailto:cfarias@entel.cl)



# cArta del geRente General

---

**Porque vivir mejor conectados** también significa mantener una comunicación fluida y transparente con nuestros grupos de interés, presentamos la cuarta versión del Reporte de Sustentabilidad, documento que entrega una visión de lo que ha sido nuestra gestión económica, social y ambiental para el período 2011 y 2012.

Contribuir con el desarrollo social, económico, ambiental y tecnológico de Chile es parte del ADN de Entel y así lo hemos declarado en nuestra misión y visión. Como empresa nos hemos puesto el desafío de contribuir a transformar la sociedad desde nuestro quehacer en la industria de las telecomunicaciones. Así también lo hemos señalado en nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial; para cumplir con este objetivo, buscamos atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de nuestros grupos de interés.

A los tres ejes dados por una verdadera experiencia de conectividad; una red de infraestructura de bajo impacto urbano y una mirada innovadora, hemos considerado clave el promover también un ambiente de trabajo compuesto por personas realizadas.

En relación a la conectividad en Entel nos hemos planteado el desafío de contribuir a reducir la brecha digital, distancia por la que día a día trabajamos mediante la extensión de la red a aquellas comunidades que tradicionalmente han enfrentado mayores dificultades de acceso en lo económico y social.

Un buen ejemplo de lo anterior, es que luego de 2 años de un intenso trabajo técnico, humano y social, con gran satisfacción terminamos la implementación del proyecto bicentenario Todo Chile Comunicado, la iniciativa público-privada de conectividad digital más grande que se ha desarrollado en la historia del

país. Gracias a él, más de 3 millones de chilenos de zonas aisladas que no tenían posibilidad alguna de comunicación, ahora cuentan con telefonía celular e internet de banda ancha móvil. Además de este proyecto, y en conjunto con los esfuerzos del Estado de Chile, dimos inicio a otros dos para la extensión de la red de telefonía móvil en rutas de la región de Antofagasta y de la provincia de Tierra del Fuego.

Sabemos que para alcanzar estos y otros nuevos desafíos, es necesario prepararnos como empresa, para lo cual hemos avanzado con éxito construyendo una nueva cultura al interior de la compañía. Como parte de este camino hemos impulsado las actividades de Voluntariado Corporativo, donde más de mil colaboradores se han sumado a la realización de iniciativas sociales en comunidades vulnerables.

El constante avance tecnológico, las nuevas regulaciones y las crecientes expectativas de nuestros clientes, significan grandes desafíos para nosotros desde el punto de vista técnico y humano.

Ejemplo de ello es la entrada en vigencia de la Ley 20.599 sobre la instalación de soportes de antenas emisoras y transmisoras de servicios de telecomunicaciones, que nos hizo ir más allá de la legislación para contar con infraestructura amigable con la ciudad y el entorno de los barrios, sin que ello suponga un deterioro en la calidad del servicio. Esto se ha traducido en el proyecto ARTEnas para Chile y la edición del libro "Las antenas que Chile necesita".

Creemos que la educación y la capacitación digital son claves para que los niños y jóvenes de nuestro país tengan las mismas oportunidades. Por eso, durante este período conti-



nuamos realizando inversiones en el sector educativo, principalmente en aquellas zonas extremas y aisladas del país. Esta tarea implicó donar infraestructura tecnológica y realizar un proceso de capacitación digital a docentes, directivos y estudiantes de siete escuelas rurales, acompañándolos en el aprendizaje y uso de las herramientas que enriquezcan su proceso educativo.

Por otro lado, hemos trabajado arduamente en mejorar nuestros sistemas de respuesta ante situaciones de emergencia y continuamos desarrollando iniciativas de innovación.

Ser una empresa socialmente responsable también implica ser respetuosos con el planeta que nos acoge. Tenemos como desafío los temas medioambientales, donde ya hemos asumido el compromiso de disminuir nuestros impactos. Para ello, ya se están implementando medidas de eficiencia energética en los data centers y el nuevo edificio corporativo, el que está siendo construido con certificación LEED, la que acredita nuestro esfuerzo de mitigar nuestra huella de carbono.

En relación a nuestros proveedores, reafirmamos nuestro compromiso de contribuir a su desarrollo, por lo que en 2012 nos hicimos parte de la iniciativa ProPyme del Gobierno de Chile, y actualmente nos encontramos trabajando en un plan de desarrollo para contratistas.

Estamos conscientes de que lo avanzado hasta ahora demuestra un esfuerzo, pero estamos convencidos que podemos avanzar mucho más, ya que entendemos que el crecimiento de nuestra compañía debe ir acompañado de un incremento de los beneficios a nuestros clientes, a nuestros colaboradores y a la sociedad en su conjunto.

Los invito a leer este documento, el que -al igual que en años anteriores- ha sido preparado de acuerdo a los lineamientos de la guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad GRI en su versión 3.1, y que, además, indica los avances en el cumplimiento de nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Reciba Usted un cordial saludo.



Antonio Büchi Buc  
Gerente General

# Hitos\_2011



# Hitos\_2012





91% de la organización participó en actividades de transformación cultural



+ de \$683 mil millones de valor generado y distribuido



6.185 trabajadores propios



US\$ 71.5 millones invertidos por Entel en el proyecto Todo Chile Comunicado



45% de los clientes suscripción que se cambiaron de compañía con el proceso de portabilidad prefirieron Entel



+ de 9.500 trabajadores contratistas



63 alumnos de 7 escuelas rurales recibieron capacitación digital



+ de \$1.000 millones de inversión en capacitación a nuestros colaboradores



Nominada entre las 5 mejores empresas RSE según ranking Mori

# respuESTa a desafíOs del reporte anterior

En el Reporte de Sustentabilidad 2009 – 2010, quedaron planteados seis desafíos en distintas áreas de acción. La mayoría de estos fueron satisfactoriamente cumplidos. Sin embargo, en materia ambiental, no se dieron los avances esperados en materia energética, aunque sí se lograron otros aspectos ambientales.

Foco	Desafíos planteados	Cumplimiento	Pág
<b>Conectividad</b>	Cerrar la brecha digital entre las zonas rurales y urbanas mediante la consolidación del proyecto "Todo Chile Comunicado".	Todo Chile Comunicado	36
<b>Convergencia</b>	Consolidar el proceso de convergencia de los servicios de red fija y móvil, alineando la estrategia de negocio con la tendencia en la industria de las telecomunicaciones en el mundo.	Transformación cultural	15
<b>Innovación</b>	Lograr importantes avances en el desarrollo de nuevas ideas, resultado de una gestión conjunta con los colaboradores, proveedores y socios comerciales, aplicables a los procesos, sistemas, productos y servicios del Entel.	Innovación	38
<b>Calidad en el servicio</b>	Alcanzar mayores niveles de satisfacción en clientes y usuarios, brindando productos y servicios eficientes, de alta calidad e innovadores.	Satisfacción de clientes	28
<b>Medio ambiente</b>	Hacer un mayor uso de tecnologías limpias y energías renovables en los procesos de negocio de Entel.	No hubo avances significativos en materia ambiental durante el período.	46
<b>RSE en la cadena de suministro</b>	Fortalecer la responsabilidad social empresarial en la gestión con proveedores, contratistas y socios comerciales.	Proveedores	43

# gobierNo cOrporativo\_





# propiedAd\_

Con una capitalización equivalente al 3% del IPSA, Entel es una de las más importantes sociedades anónimas del país, siendo controlada con un 54,8% del capital, por Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., sociedad de inversiones en la cual participan en forma conjunta seis grupos empresariales.

Accionistas	% de propiedad
<b>Inversiones Altel Ltda.</b>	54,8%
<b>Fondos de pensiones</b>	5,6%
<b>Fondos Extranjeros/Retail</b>	39,6%
<b>Total</b>	100%

## Directorio

El Directorio de Entel está conformado por nueve integrantes, nombrados por períodos de dos años con posibilidad de ser reelegidos sin límite de ocasiones. Su más reciente renovación se efectuó en abril de 2012. Cuentan con un director independiente, y ninguno de sus miembros desempeña cargos ejecutivos en la compañía. Entre sus funciones se incluye la designación del Gerente General.

El directorio, es además, el órgano encargado de representar a los accionistas, y conducir a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. Con este fin, sesionan cada mes, en una reunión ordinaria, donde el gerente general presenta los aspectos más destacados del desempeño de la compañía, y a partir de allí, se plantean los pasos a seguir en pos del cumplimiento de las metas y objetivos corporativos.

Para velar por los derechos de los accionistas minoritarios, existe el Comité de Directores, encabezado por Luis Felipe Gagizúa Achondo, junto a Richard Büchi y Alejandro Pérez Rodríguez, quienes además tienen las funciones de examinar los informes emitidos por los auditores externos, balance y demás estados financieros, proponer al directorio los auditores externos y calificadores de riesgo, y revisar las transacciones entre partes relacionadas.

La remuneración de los directores es fijada anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas y, al igual que ocurre con los ejecutivos, carecen de remuneración con acciones o participación en el patrimonio de la compañía.

El área de relaciones con inversionistas se encarga de atender de forma permanente las demandas de información de los mismos, así como los requerimientos de analistas nacionales e internacionales del mercado de capitales.

Anualmente, Entel pone a disposición pública una Memoria Anual que refleja su desempeño y principales resultados de negocio. La memoria de 2011 obtuvo el Premio al Mejor Contenido Financiero otorgado por PwC y Estrategia.

## Código de ética

En 2012, la compañía modificó el Código de Ética y Conducta de Entel que estableció en 2009 para incorporar en este documento el nuevo enfoque cultural derivado de los cambios organizacionales efectuados y las disposiciones de la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

En el marco de esta Ley, creó la función de encargado del modelo de prevención de delitos y un canal de denuncias que estará operativo durante 2013, junto con el funcionamiento del Comité de Ética de la compañía.



## Estructura organizacional

La integración de los negocios fijo y móvil para atender de mejor manera las necesidades de los clientes, de forma transversal, implicó el rediseño de la estructura organizacional de Entel.

Entel cuenta con una estructura de 16 comités gerenciales encargados de salvaguardar distintos ámbito de acción, dividiéndose en estratégicos, de ejecución y de coordinación.

Los primeros buscan tanto consensuar la toma de decisiones a nivel estratégico como el fomento de la innovación a nivel corporativo, garantizando a la vez, el cumplimiento del Plan Estratégico de capital humano, alineado con los pilares culturales de la compañía.

Los comités de ejecución buscan revisar y definir los planes de acción regulatorios, las iniciativas de inversión y todas aquellas prácticas asociadas con la excelencia operacional y de gestión.

Por su parte, los comités de coordinación se ocupan de garantizar una adecuada comunicación transversal en toda la compañía, conectando a las distintas vicepresidencias, gerencias y regiones.

Antonio Büchi Buc	Gerente General
Felipe Ureta Prieto	Gerente de Finanzas y Control de Gestión
Juan Baraqui Anania	Gerente de Administración
Felipe Straub Barros	Gerente de Recursos Humanos Corporativo
Cristián Maturana Miquel	Gerente de Legal
Manuel Araya Arroyo	Gerente de Regulación y Asuntos Corporativos
Luis Cerón Puelma	Gerente de Auditoría Interna
José Luis Poch Piretta	Vicepresidente Mercado Personas
Mario Núñez Popper	Vicepresidente Mercado Empresas
Julián San Martín Arjona	Vicepresidente Mercado Corporaciones
Alfredo Parot Donoso	Vicepresidente Tecnología y Operaciones
Víctor Hugo Muñoz Álvarez	Gerente de Servicios TI
Sebastián Domínguez Phillipi	Gerente de Estrategia e Innovación



En el ranking de reputación corporativa de MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), Entel ascendió de la novena posición en 2011 a la séptima en 2012, avance que reconoce el trabajo de la empresa con sus grupos de interés.



# trAnsformación Cultural



Ante un escenario caracterizado por cambios de paradigmas, motivados por la rapidez de los avances tecnológicos, y las nuevas necesidades y expectativas de los clientes, Entel mirando hacia el futuro y de acuerdo a su legado de transformación de la realidad de las telecomunicaciones en Chile, tomó la decisión de re-inventar su forma de ser y hacer negocios, integrando y reorganizando el negocio fijo y móvil.

Para lograr este objetivo, era necesario contar con el potencial de las capacidades y la historia de las personas de las diferentes empresas, eliminando las barreras estructurales que hacían difícil lograr los resultados organizacionales e individuales.

La Integración, vino a dar respuesta a nuevas y renovadas formas de competencia, a una ciudadanía mucho más pro-consumidor, donde los clientes son más exigentes en la búsqueda de soluciones y experiencias de servicio integrales personalizados con conectividad total y permanente, con una creciente actitud y conciencia pro-Medio Ambiente y mayor sensibilidad ante el impacto social.

Es por esto, que desde el año 2011 la compañía ha vivido el proceso de integración, gracias a un proceso interno de trans-

formación cultural que ha movilizado a toda la organización, que significó la creación de sus propios pilares culturales, para atender los desafíos de un mercado dinámico y cambiante, haciendo realidad la ambición del proyecto transformador.

Durante al año 2012, se diseñaron iniciativas para que cada uno de los miembros de la empresa fueran protagonistas de la nueva cultura Entel. El 91% de los colaboradores participó activamente en más de 150 jornadas de transformación cultural, en donde se logró vivenciar, entender y apropiar las nuevas declaraciones fundamentales de la organización y los fundamentos culturales que impulsarán realizar este proyecto transformador.

El proyecto transformador propone cuatro dimensiones

- \* Entregar el mejor servicio y la mejor conexión al cliente.
- \* Aspirar a ser el número 1 en el mercado de las telecomunicaciones.
- \* Dar espacio para que la gente se realice en lo que hace.
- \* Aportar al desarrollo del país con conectividad.



## MISIÓN

Nuestra misión es hacer que todos vivamos mejor conectados contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

## VISIÓN

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



## Pilares culturales

### Excelencia, calidad y cumplimiento

Nos hacemos cargo responsablemente de nuestras decisiones y acciones y nos comprometemos a cumplir altos estándares en la entrega de los servicios ofrecidos, tanto externos como internos, sin olvidar que nuestros compromisos afectan a los de otros. Trabajamos siempre para afianzar nuestro liderazgo.

### Centrado en el cliente

Trabajamos siempre en función de lo que el cliente valora y espera con el fin de cumplir sus expectativas. Del mismo modo, aspiramos a establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, para entender y anticiparnos a sus necesidades.

### Personas realizadas, éticas y transparentes

Estamos comprometidos con nuestro crecimiento, el que se expresa a través del desarrollo y aprendizaje. Promovemos un contexto de empatía, apertura, sinceridad, lealtad y honestidad, donde las personas puedan realizarse y crecer integralmente.

### Trabajo en equipo, transversal y colaborativo

Trabajamos para construir un espíritu de equipo, privilegiando la visión global sobre la propia y así alcanzar un fin común. Buscamos promover relaciones transversales de cooperación y aprendizaje, incentivando la colaboración en redes entre las distintas áreas; y tenemos una actitud colaborativa con los de-

más al ofrecer siempre nuestra ayuda y al compartir la información, nuestros conocimientos y experiencias.

### Innovación y adaptación

Experimentamos nuevas formas de hacer las cosas y alentamos a otros a experimentar, cuestionar y proponer ideas. Aceptamos los errores como oportunidades de aprendizaje y estamos abiertos a los cambios. Fomentamos la autocritica y la revisión de lo actuado porque creemos que siempre podemos aprender y mejorar lo que hacemos.

### Pasión y perseverancia

Promovemos una actitud positiva y llevamos nuestras iniciativas a cabo con energía y empuje. Estamos siempre dispuestos y preparados para ayudar y nos entusiasma tanto lograr el objetivo como el camino para alcanzarlo.

### Vocación emprendedora

Buscamos proactivamente solucionar los problemas, priorizando, simplificando y enfocándonos en aquello que genera los mejores resultados. Tomamos la iniciativa y empujamos para que las cosas se hagan con energía, teniendo conciencia de los riesgos.



LAGO TRANQUILO 10 →  
CASCADA LA NUTRIA 22 →  
LAGO BAYO 45 →  
GLACIAR EXPLORADORES 52 →

Cámara de Turismo y Comercio de Río Tranquilo

# sustentaBilidad en Entel

La sustentabilidad forma parte de la visión y misión de Entel y ha estado presente a través de la historia y desarrollo de la compañía en todo su quehacer. La política de Responsabilidad Social Empresarial de Entel se manifiesta voluntariamente, en la capacidad de atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores, contribuyendo así al desarrollo tecnológico, social, económico y medio ambiental; y aportando a la conectividad y bienestar de la sociedad y a la democratización de las telecomunicaciones en Chile.

## Difusión RSE

En el contexto de la promoción y difusión de la RSE, marcó un hito en 2011, el lanzamiento del libro "Responsabilidad Social Empresarial". Entel editó esta publicación con la participación de destacados expertos en la materia con el propósito de contribuir a despejar confusiones conceptuales, impulsando y promoviendo nuevas iniciativas de trabajo periodístico en relación a la RSE.

El libro también fue distribuido en el IV Ciclo de Seminarios Regionales de RSE, realizado durante el mismo año en alianza con Ericsson en 14 capitales regionales. En dicha oportunidad, el enfoque del encuentro denominado RSE: Sicología de un Arte, estuvo orientado al capital humano y, específicamente, a las motivaciones y características de la nueva generación de personas que ingresa al mundo laboral con acceso a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) desde su nacimiento.

## Premio de Periodismo RSE

Durante 2011 se llevó a cabo la tercera versión del Premio de Periodismo RSE, reconocimiento al trabajo periodístico en la difusión de la responsabilidad social empresarial entre los medios escritos regionales del país, distinguiendo en esa oportunidad al diario El Rancagüino.



A contar de la cuarta versión del premio, realizada en 2012, se incorporó a la Universidad Católica de Milán, institución que construyó la nueva pauta metodológica de evaluación y determinó a los ganadores. Además, el premio amplió su base de participantes, al considerar tanto medios nacionales como regionales, extendiendo a cuatro las categorías de postulación: televisión, radio, online y prensa escrita.

El ganador de la cuarta versión del Premio de Periodismo RSE fue diario Pulso, medio que se hizo acreedor de una pasantía de 10 días en la Escuela de Periodismo de la Universidad Católica de Milán, una de las más reconocidas de Italia. En la categoría televisión, el premio lo obtuvo TVN (Televisión Nacional) y en radio, la galardonada fue radio Cooperativa.



Entel se mantiene en el período 2011-2012 en el top ten del Monitor de Responsabilidad Social Corporativa elaborado por la consultora internacional MORI, encuesta que recoge las expectativas de la población respecto del desempeño de las empresas y su papel en la sociedad.

## Grupos de interés

La completa reestructuración del enfoque de negocios producto de la integración dio pie a la revisión, análisis y actualización del mapa de grupos de interés, modificando, asimismo, la forma de relacionamiento, de acuerdo a un enfoque multi-stakeholders basado en el estándar AA1000 publicado por AccountAbility, el Código de Ética y Conducta de Negocios, la visión y misión y las experiencias concretas obtenidas del trabajo constante que Entel ha venido realizando en los últimos años en el relacionamiento con cada grupo.



### Grupo de Interés

#### Comunidades

#### Clientes y usuarios

#### Colaboradores

#### Gobierno

#### Medios

#### Proveedores, contratistas y distribuidores

#### Accionistas

#### Competidores

### Enfoque

Proveer servicios que mejoren la calidad de vida de las personas, aportando conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, además de apoyar aquellos proyectos dentro de su ámbito de acción que contribuyan a ello.

Apostar por la satisfacción, con el firme compromiso de escuchar, bajo un enfoque de mejora continua, ofreciendo información veraz y respetando la privacidad.

Apostar por el valor de los colaboradores, con respeto a sus derechos, en un ambiente de trabajo seguro, garantizando su desarrollo integral, la ausencia de discriminación y la promoción de la ética y transparencia.

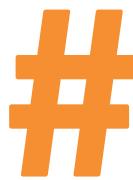
El estado y todas sus instituciones son socios estratégicos para Entel en la consecución de una sociedad digital e inclusiva para todos. Entel actúa además de forma transparente y abierta, respetando la normativa vigente.

Constituyen un socio clave en la relación con la opción pública, en la reputación de Entel y para la difusión del desempeño en RSE.

Es crítico el trabajo conjunto con la cadena de valor para avanzar en sustentabilidad, además del apoyo a su desarrollo bajo un enfoque de equidad y transparencia en la relación con los mismos.

Es esencial su participación para el desempeño y desarrollo de la empresa, siendo fundamental para Entel atender las necesidades de información de acuerdo a la normativa vigente. La entrega de sus estados financieros de forma oportuna, bajo un enfoque de transparencia y con equidad de trato.

Apostar por el establecimiento de sinergias en objetivos comunes de la industria, y por una competencia leal, basada en sólidos principios éticos.



## ¿Cómo se Relacionan y/o comunican?

Relación mediante contactos presenciales y a distancia, más fluida en el caso de las comunidades rurales por el desarrollo de proyectos de conectividad y capacitación digital.

Comunicación masiva, mediante publicidad, contacto personalizado en los puntos de venta y atención, así como de manera remota, mediante redes social, Internet y call centers

Comunicación fluida, negociaciones colectivas en promedio cada dos años, Intranet, e-mail, evaluación anual de desempeño

Contacto permanente con la Subsecretaría de elecomunicaciones (Subtel) a través de la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, mediante reuniones presenciales, telefónicas y correspondencia física y digital.

Relación fluida de colaboración con los medios, a través de la subgerencia de Comunicaciones Corporativas. Además de la realización de dos jornadas de encuentro con la prensa durante el período 2011-2012 para el intercambio de experiencias en materia de RSE.

Relación a través de la Gerencia de Administración para la formulación de los contratos, y desde RRHH para velar por el cumplimiento de las leyes de subcontratación y los derechos de los trabajadores.

Desempeño del Área de Relación con inversionistas, entrega oportuna y veraz de información financiera de acuerdo a la normativa vigente.

Encuentros en el marco de Atelmo (Asociación de Telefonía Móvil).

## Temas cubiertos

- \* Proyectos de conectividad digital y capacitación digital (comunidades rurales).
- \* Ampliación de infraestructuras amigable con el entorno (comunidades urbanas).

- \* Claridad de la boleta y gestión de los cobros.
- \* Calidad y disponibilidad del servicio.
- \* Gestión eficiente de los reclamos.

- \* Desarrollo personal y profesional al interior de la organización.
- \* Procesos de capacitación.
- \* Fortalecimiento de la pertinencia a la compañía.
- \* Atracción y retención de talentos.

- \* Cumplimiento de la reglamentación que rige al sector.
- \* Licitaciones espectro 4G y Fondos de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).

- \* Desempeño de Entel y de la industria de las telecomunicaciones.
- \* Dialogo fluido y constante con los distintos medios de comunicación.

- \* Plazo de pago.
- \* Sello ProPyme.

- \* Estratégia.
- \* Plan de inversiones.
- \* Indicadores Financieros.
- \* Principales indicadores de gestión.

- \* Situación y tendencias de la industria.
- \* Ley de Antenas.
- \* Integrando el directorio del comité de portabilidad.



(\*)

## Certificaciones

En un esfuerzo por cumplir con los más reconocidos estándares internacionales y asegurar el mejor servicio a usuarios y clientes, Entel cuenta con distintas certificaciones, entre las que destacan:

- \* Certificación SSAE16/ISAE3402 (anteriormente SAS70) desde 2006, estándar de auditoría internacionalmente que reconoce la eficacia de los controles internos. La certificación comprende los servicios TI y Telco prestados a otras empresas así como los proporcionados por Entel Call Center. En 2012 destaca la obtención de la certificación para los servicios de outsourcing TI prestados a Banco de Chile.
- \* Certificación por parte de la empresa SAP AG. Entel en diciembre del 2012 obtuvo la renovación de la certificación como "SAP Hosting Partner Level Advance", cuya vigencia se extiende hasta enero del 2014, la que reconoce la exce-

lencia de los Servicios de Administración Basis, de la infraestructura y seguridad de la información en entornos de operación crítica con SAP. Así mismo, Entel obtuvo también la certificación "SAP Certified in Cloud Services", que surge como una extensión de la anterior, por la excelencia de la operación de plataformas SAP otorgadas por Entel desde sus soluciones Cloud.

- \* Certificación ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO/IEC 27.001 de Tecnologías de Información para los servicios de TI, para la administración, operación y entrega del servicio. También para los servicios TI se suman: certificación ITIL para la gestión de los servicios de tecnologías de la información, PMI y Certificación e-Sourcing Capability Model (eSCM).

Los data centers de Entel cuentan a su vez con:

- \* Certificación TIER III de Uptime Institute para el datacenter de Ciudad de los Valles, que acredita que la infraestructura es apta para prestar servicios de primera calidad y sin in-

<sup>3</sup> SSAE16 (Statement on Standards for Attestation Engagements, No. 16), en concreto la tipo II, alineada con la norma ISAE3402 (International Standards for Assurance Engagements, No. 3402) desarrollado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).



terrunciones ante cualquier contingencias. En concreto, se dispone de acreditación para el diseño y construcción de la Fase I, siendo la segunda certificación entregada en Latinoamérica, y que demuestra la coherencia entre la proyección y ejecución, puesta en marcha y las pruebas antes y después de instalar los equipos. Por su parte la fase 2, ya cuenta con la certificación para el diseño. Con esto, Entel, tiene las dos únicas certificaciones Tier III constructed facility de Chile.

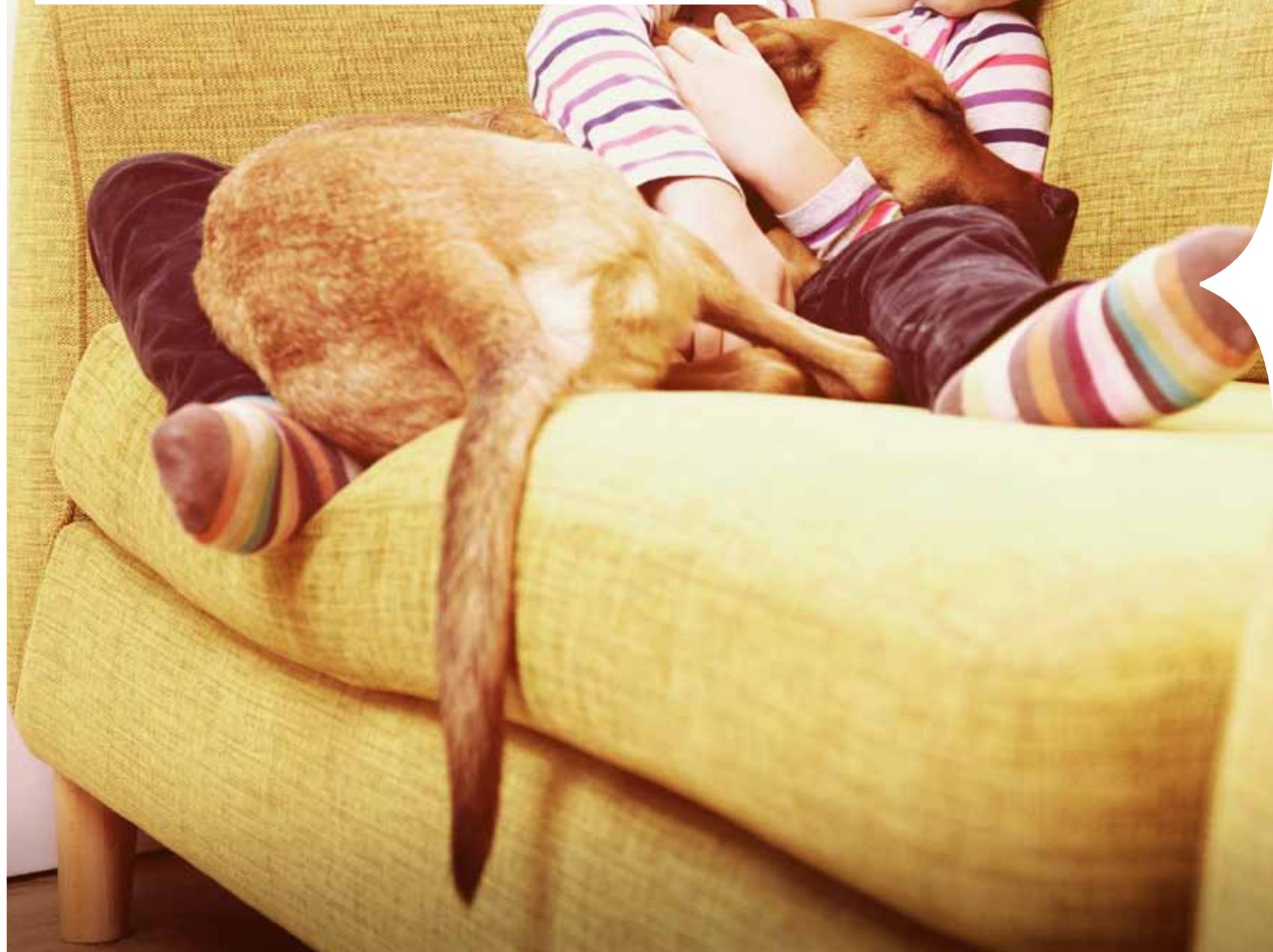
- \* Certificación ISO 9001 para el Sistema de Gestión de la Calidad con que cuenta la Plataforma de Infraestructura de servicios de los Data center de Amunátegui, Ciudad de los Valles, Longovilo, URA Nuñoa y Pedro de Valdivia y que busca asegurar la excelencia en el desempeño de sus operaciones y la mejora continua de éstas. Nuestros Data center también están certificados bajo la norma ISO 27.001 para su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- \* Adicionalmente, Entel cuenta con certificación ISO 9001 y OHSAS 18001 para los procesos de instalación de antenas, desde 2008 y 2010 respectivamente, siendo el primero ope-

rador de telefonía móvil de Chile al respecto, disponiendo de un sistema integrado de gestión de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional.

En el caso de Entel Call Center, uno de los hitos más importantes durante este período, se materializó con la certificación en 2011 y recertificación en 2012 de la Norma COPC®, que define las mejores prácticas mundiales de gestión para un centro de contacto. La Entidad certificada está compuesta por los servicios: Atención a Clientes de Empresas Entel, Cobranzas del segmento Personas, Telecobranzas Premium y Centro de Atención Técnica BlackBerry de Entel, siendo esta última, todavía la única mesa de ayuda técnica certificada en Latinoamérica. Con el orgullo de ser el único centro de este tipo en obtener una Recertificación, y el incentivo de continuar entregando el mejor servicio a sus clientes, se ha asumido el desafío de definir una nueva entidad a certificar en diciembre de 2013 compuesta por los servicios: Banco de Chile y Los Héroes.



# relaCión con clienteS\_





## MERCADO PERSONAS

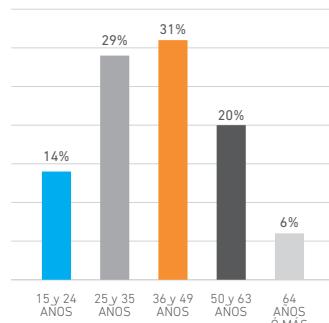
La propuesta de valor del mercado personas, consiste en entregar una oferta atractiva, clara, competitiva y transparente a todos los clientes. A los clientes (personas naturales) del mercado personas, se ofrecen servicios de telefonía móvil en modalidad de suscripción y prepago, internet móvil y banda ancha móvil (BAM), así como el nuevo producto hogar que incluye TV, telefonía fija e internet mediante soluciones novedosas.

La participación total de Entel en el Mercado Personas al cierre de 2012, fue de 38%. En el segmento de clientes de suscripción, su participación llegó a 39%, luego de captar el 59% de los nuevos abonados en esta categoría. Mientras tanto, en banda ancha móvil, se logró aumentar la participación de mercado en 7,1%.

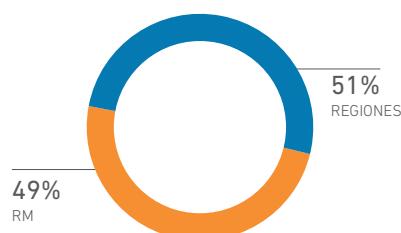
Clientes Suscripción



Clientes Suscripción clasificación por edad



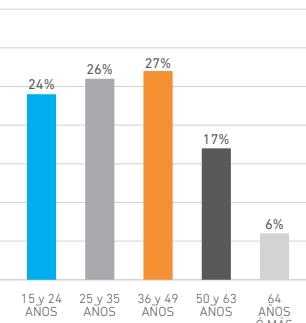
Clientes Suscripción regiones



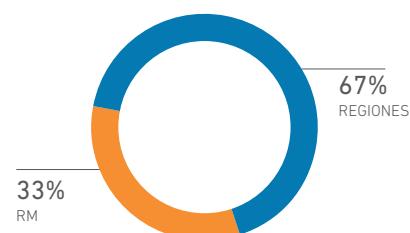
Clientes Prepago



Clientes Prepago clasificación por edad



Clientes Prepago regiones



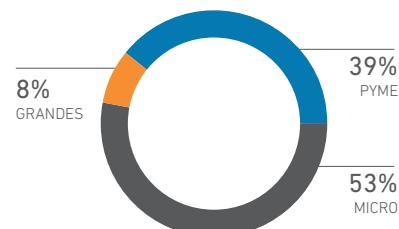
## MERCADO EMPRESAS

Las áreas abocadas a la atención de los clientes del Mercado Empresas, buscan contribuir a que las empresas estén mejor conectadas, aumenten su productividad y competitividad y así impulsen el desarrollo del país. Los clientes de este segmento son profesionales independientes y micro empresas, pymes y grandes compañías. Entel, a los servicios de telefonía móvil e internet móvil, suma telefonía fija, internet corporativo, servicios de data center, soluciones para el almacenamiento de información online (cloud computing) y la disponibilidad de la oficina en los terminales, entre otros.

Medido en número de líneas, el mercado de servicios de voz móvil a empresas creció 9,3% en el país durante 2012, al totalizar 1.344.773 unidades. Entel captó el 57,4% de este crecimiento, manteniendo el liderazgo de la industria con una participación de mercado de 51%.

En cuanto al perfil de clientes del Mercado Empresas, la mayor parte de nuestra cartera está compuesta por Microempresas. El detalle de la participación de los distintos segmentos se muestra a continuación:

Segmentación Mercado Empresas



*45% de los clientes suscripción que se cambiaron de compañía con el proceso de portabilidad prefirieron Entel*

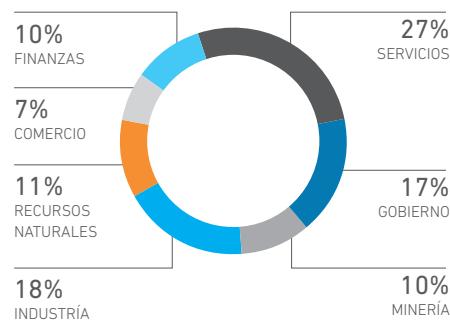
## MERCADO CORPORACIONES

Compuesto por cerca de 600 conglomerados que aportan aproximadamente el 80% del PIB chileno, su objetivo es contribuir a los negocios de las grandes empresas del país mediante la entrega de servicios innovadores de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información.

Entel ofrece su catálogo de soluciones para empresas, con posibilidad de diseño técnico a medida, que garantiza la excelencia en los servicios de alto nivel solicitados.

En 2012, el Mercado Corporaciones, se mantuvo como líder en servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, y se consolidó en el servicio de Outsourcing de Tecnologías de la Información (TI) para corporaciones. Su participación de mercado, superó el 70% en BAM y el 60% en telefonía móvil, mientras que en el negocio fijo, se ubicó alrededor del 55%, y Outsourcing TI se alcanzó 29%, excluidos los servicios de gestión de aplicaciones.

Clientes por tipo de industria



Décimo año consecutivo  
Primer lugar en el Índice  
Nacional de Satisfacción de  
Clientes 2012.



## MERCADO MAYORISTA

El negocio de este mercado es arrendar infraestructura de telecomunicaciones a otras empresas del rubro. Se busca ser el mejor proveedor de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con amplia cobertura nacional y a la vanguardia en la evolución tecnológica, respondiendo oportunamente, dando un excelente servicio en preventa, provisión y postventa comercial y técnica y estando cerca del cliente, siendo confiables y manteniendo canales de comunicación abiertos y permanentes.

### Clientes Mayoristas



## Entel cAll center

Entel Call Center atiende aproximadamente a 40 clientes pertenecientes en su mayoría al segmento grandes empresas, corporaciones y Gobierno, proveyéndolos de variados servicios, como mesa central, campañas de agendamiento, atención a la ciudadanía, campañas de telemarketing, servicio a clientes multicanal, venta de productos, delivery, toma de pedidos, arriendo de tecnología, calidad y mesas de ayuda.

## caliDad de servicio

La satisfacción de los usuarios de Entel, obtenida en 2012 en la evaluación de calidad del servicio de telefonía, realizada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), posicionó a la compañía en el primer lugar en los servicios de telefonía móvil, con un 71% de satisfacción, e Internet Móvil-Banda Ancha Móvil, con un 54%.

## satisfacciÓN de clieNtes

Es fundamental para confirmar el éxito del nuevo enfoque de la compañía, centrado en los clientes y las necesidades específicas de cada uno de los mercados, el uso de herramientas de medición de satisfacción de clientes que, a través de mediciones periódicas, buscan garantizar la mejora continua en la calidad del servicio y la atención de los usuarios, para proporcionarles la mejor experiencia en telecomunicaciones.

En el caso de los clientes del Mercado Personas, que reciben atención desde distintos canales (tienda, Internet, call center), y que tienen una tendencia a la multicanalidad de contactos, se realiza un seguimiento de las necesidades y preferencias

en cuanto a la atención que reciben, mediante la Encuesta telefónica Post-Atención. El estudio recoge entrevistas a aproximadamente 20.000 clientes con resultados diarios que se analizan de forma colaborativa entre las distintas áreas implicadas. A partir de los resultados se ha implementado medidas como programas de capacitación para el personal y la automatización de sistemas, obteniendo avances significativos en la calidad operacional de la atención, en variables clave como el tiempo de espera, accesibilidad y resolución de problemas. Durante 2013 continuará el desarrollo de acciones de mejora en los procesos de los diferentes canales de atención.

De forma específica, en el Mercado Personas se realiza un estudio periódico donde se pide la opinión a los consumidores sobre su satisfacción con la señal, cobertura y calidad del servicio al cliente. En 2012, Entel obtuvo un índice de satisfacción neta del 67% en prepago, 59% en suscripción y 38% en BAM, muy por encima de los logrados por sus competidores en los tres campos. Además, presenta la mejor experiencia en servicios tanto de suscripción como de prepago, superando en suscripción al competidor más cercano por 38 puntos y en prepago por 27.

De acuerdo a estudios de Kronos, tanto en 2011 como 2012, Entel fue la marca preferida, con un 41% y una diferencia de 8 puntos porcentuales frente a la competencia más cercana, en el último año, y la primera en la mente de los consumidores con 33% de las preferencias, seguida de su competidor, con una diferencia de 9 puntos.

De acuerdo al estudio de satisfacción de clientes del Mercado Empresas de Adimark, la satisfacción neta para el servicio de red móvil llegó a 47%, manteniendo su liderazgo en este segmento con un 7% sobre el promedio de industria y sobre su competidor más cercano. En el mismo estudio, para los servicios de red fija, la satisfacción alcanzó un 39%, cercano a los valores de la competencia. En ambos casos se produce una mejora en los resultados del segmento de Grandes Empresas, lo cual se refleja también en el índice a nivel del conjunto de la industria.

[\*]...



En el Mercado Corporaciones, durante el año 2012 alcanzó una satisfacción de 61%, lo que permitió aumentar la brecha con su competidor más cercano de 11 a 22 puntos. En el mismo mercado, los servicios de Telecomunicaciones y TI, mejoraron su porcentaje de satisfacción en 20 puntos.

En el caso del Mercado Mayorista, la encuesta de satisfacción de clientes, Roaming Internacional, realizada en el aeropuerto internacional a los pasajeros que dejaban el país, identificó a Entel como la red que generó la mejor experiencia de usuario en Chile.

Entel Call Center evalúa la satisfacción de sus clientes en relación con la calidad de servicio que entrega a sus usuarios, por medio de una encuesta web y seguimiento telefónico. Los resultados obtenidos en cada encuesta son comparados con la meta cuatrimestral planteada internamente. En la última medición de 2012, los resultados se encontraron solo a dos puntos de la meta establecida.



## reclamOs

A mediados de 2012, el Servicio Nacional del Consumidor Sernac, dio cuenta de una serie de cláusulas incluidas en los contratos de las empresas de telecomunicaciones que establecían desequilibrios o que podrían considerarse contrarias a la actual Ley del Consumidor. Ante la denuncia, Entel inmediatamente revisó sus contratos, eliminando dichas cláusulas, las cuales, no obstante, en la práctica no eran ejercidas.

Por otra parte, según a la información expuesta por la Subtel, la compañía presenta la menor cantidad de reclamos en cuanto a telefonía móvil, y se encuentra en segunda posición en el caso de internet móvil y telefonía fija. Para Entel, esta información es de vital importancia, ya que sirve de base para conocer y gestionar los espacios de mejora, y de esta forma, trabajar para brindar la mejor experiencia de servicio a los clientes.

## seguridad de la información de clientes

Con la puesta en marcha del Data Center de Ciudad de los Valles, que se suma a los ya existentes, de Amunátegui, Longaví, Pedro de Valdivia y Ñuñoa; Entel se convierte en la empresa chilena con mayor superficie dedicada a asegurar la información de clientes. Resguardarla y protegerla, con los más altos estándares, es clave para el negocio.

Entel cuenta con una Subgerencia de seguridad de la información que desarrolla funciones transversales a toda la compañía, define la política corporativa de seguridad de la información y las políticas complementarias, además de realizar un módulo de seguridad a cada nuevo funcionario como parte de su inducción. Las certificaciones antes mencionadas, son otra demostración explícita de la preocupación de la compañía por el resguardo de la información de sus clientes.

## Mejorando la seguridad y continuidad operativa de los data center

Entre 2011 y 2012, se produjeron tres episodios de interrupción en los servicio en data centers, los cuales motivaron un profundo análisis y trabajo sobre las medidas de precaución para evitar que se repitan caídas en el futuro.

El trabajo se realizó con el apoyo de una consultora externa que revisó las capacidades del personal de Entel, los procedimientos operacionales y la infraestructura del datacenter. En base a los resultados, se diseñó y ejecutó un plan de medidas que incluyeron modificaciones a la infraestructura; nuevos planes de mantenimiento y pruebas periódicas de los elementos de poder y clima; modificación a procedimientos de operación en caso de contingencias; la contratación de personal adicional y capacitaciones especiales para que el personal tenga las capacidades técnicas para tomar el control de la operación en caso de emergencia y no depender exclusivamente de los proveedores o fabricantes de los equipos; además de mejorar y poner en operación nuevas normas de instalación de los equipos de clientes, que aseguran que estos hacen uso de la capacidad de doble alimentación eléctrica.

# ContinuidAd del sErviceo en siTuaciones de emergeNcia\_

El terremoto ocurrido en 2010 sacó a la luz una serie de debilidades, tanto de la red de telecomunicaciones como de la manera en que el país estaba preparado para enfrentar situaciones de crisis.

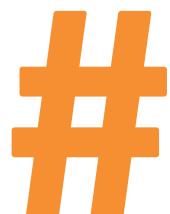
Aprendiendo de esta experiencia, y con el objetivo de disponer de las medidas adecuadas de reacción, salvaguardando la red de comunicaciones, Entel y al resto de operadores trabajaron de forma conjunta con la Subtel y Onemi en el diseño y coordinación de acciones en situación de emergencia.

Como iniciativa surgida del Estado, destaca el desarrollo del Servicio de Alerta de Emergencia Temprana (SAE). Este sistema permitirá la difusión de avisos mediante mensajería de difusión masiva enviados tanto a dispositivos móviles, como a través de Internet, radio y televisión, aprovechando el cambio previsto a la modalidad digital, de modo que la población pueda recibir información de forma inmediata. El SAE funciona de forma geo referenciada, de modo que el aviso se transmite a las antenas de las zonas afectadas y a través de las mismas, a los dispositivosemplazados en su campo de actuación, en el que es necesario dar el aviso a los ciudadanos. En la actualidad este sistema está próximo a implementarse en los equipos móviles que sean compatibles con el sistema de alerta de emergencia.

Con el objetivo de evitar nuevos colapsos de la red en situaciones críticas, internamente, Entel ha triplicado la capacidad de la red y puesto en marcha un sistema que detecta los mensajes de texto publicitarios y los retiene en momentos excepcionales para priorizar aquellos de persona a persona. Además, para garantizar la coordinación en la respuesta de Entel a situaciones excepcionales, se ha dotado de teléfonos satelitales a los gerentes clave.



Otro de los problemas que se hicieron evidentes el 27 de febrero de 2010, fue la sensibilidad de la red al corte de suministro eléctrico. En este sentido, se han establecido 188 puntos críticos en los que se garantiza la transmisión de señal durante un mínimo 48 horas, aunque exista corte en el abastecimiento eléctrico; además, se han suministrado mayores reservas de combustible a las estaciones de transmisión para afrontar situaciones excepcionales y, de ser necesario, se entregará escolta policial para facilitar el acceso a los lugares de recarga de combustible.

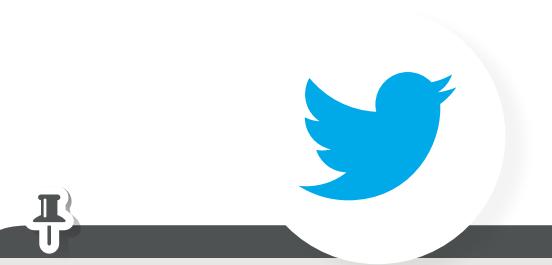


## nuevos canales de comunicación

Sin duda, el uso de redes sociales se ha transformado en un nuevo y dinámico medio de comunicación. Basta con analizar el crecimiento experimentado por Twitter en Chile luego del terremoto de 2010, donde incrementó su uso en 1.200% en un lapso de pocos días.

En este contexto, Entel, además de ser un agente fundamental para el acceso de los usuarios a las redes sociales, entregando el soporte tecnológico, ha decidido sumarse a estas nuevas plataformas como elemento clave de su estrategia de interacciones multicanal. Entel, bajo un enfoque de diálogo y transparencia, plantea su empleo como una nueva herramienta de comunicación con sus grupos de interés, que se complementa con los canales tradicionales de atención telefónica, vía e-mail y de modalidad presencial en la red de oficinas de atención al cliente y red de tiendas.

En 2011 Entel reunió todas las actividades relacionadas a canales digitales en la Gerencia Online, dependiente de la Vicepresidencia de Mercado Personas, encargada de ventas (eCommerce), servicio (eCare) y marketing.

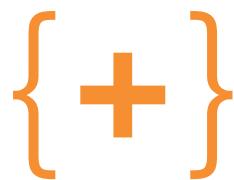


### Cuenta de Twitter @entel\_ayuda

Lanzada en 2010, el servicio Post Center se ha convertido rápidamente en una plataforma de comunicación bidireccional que permite a los usuarios plantear dudas y resolver sus problemas respecto de los servicios suministrados por la compañía y es una valiosa herramienta de retroalimentación. El trabajo en redes sociales involucra a las áreas de Marketing, e-care y la gerencia de Atención a Clientes.

La cuenta ha experimentado un fuerte crecimiento desde su creación, alcanzando al momento del reporte un total de 61.905, siendo la segunda en cantidad de seguidores. La actividad de servicio en redes sociales ha permitido a Entel ser calificada como la compañía mejor evaluada en redes sociales por el estudio Soy Digital de 2011. El desempeño de esta cuenta se completa con el de las otras voces de la empresa en Twitter: @entel; @zonaentel; @entel\_empresas y @trabajaenentel.





## portaBilidad\_

---

En enero de 2012 entró en vigencia la portabilidad numérica de la telefonía móvil, disposición legal que da derecho a los usuarios de todas las compañías a cambiar de operador sin perder su número.

Con la convicción de que la portabilidad introduciría un factor de competencia, haciendo que las empresas destinen mayores esfuerzos a innovación, calidad del servicio, y a la relación costo-producto, Entel apoyó desde el inicio esta iniciativa, colaborando con las autoridades a través del Comité de Portabilidad Numérica, en la definición de la reglamentación del sistema, al mismo tiempo que trabajaba en el Proyecto Interno de Portabilidad, adecuando sus propias redes y sistemas.

El balance interno, luego del primer año de funcionamiento, sitúa a Entel como la compañía preferida por los clientes de suscripción que decidieron cambiar de compañía: 45% de este segmento de clientes que decidió cambiarse, lo hizo hacia Entel.

Por su parte, la portabilidad de telefonía fija comenzó su proceso de implementación en diciembre de 2011, concluyendo en agosto de 2012. Entel recibió para el período 2011-2012 un 20% más de clientes, cerrando con un balance positivo de 2.723 usuarios.

## neutraliDad dE red\_

---

Entel, como parte de su filosofía de proveedor de servicios aliñeado con la satisfacción del cliente, siempre ha apoyado el derecho al libre uso de Internet sin restricción arbitraria de contenidos, aplicaciones o servicios. En este contexto, la entrada en vigencia en 2010 de la ley de Neutralidad de Red, vino a reafirmar el compromiso de la empresa de proporcionar libre acceso a los contenidos de Internet, y mejorar la información hacia los usuarios, además de implementar indicadores técnicos que permitan la comparación de las condiciones del servicio entre las distintas compañías.

Capítulo **tres**

un paso  
adelante\_



[ ]...

## hiperconectividad

La necesidad de estar conectados a cada momento es creciente y se ha extendido tanto al ámbito laboral como personal. La irrupción de dispositivos inteligentes (smartphones, tablets, notebooks, etc.) constituye, a la vez, causa y efecto del fenómeno y lleva a una explosión de la demanda de datos móviles, lo cual es un gran reto para las operadoras. La movilidad y requerimiento de comunicación permanente no solo demanda alta calidad de la red, sino también el desarrollo de soluciones cloud para almacenar la información de modo que pueda estar disponible en cualquier momento y desde la totalidad de los dispositivos del usuario.

La hiperconectividad también se extiende al ámbito empresarial, vinculada al trabajo en equipo y la deslocalización de los puestos de trabajo, e incorporada por las organizaciones en

sus estrategias. Se produce un incremento de las soluciones cloud, de la demanda de servidores remotos, y el desarrollo de aplicaciones móviles para la conversión de los terminales en auténticos puestos de operación.

Entel apuesta por liderar el desarrollo de las nuevas soluciones para los ámbitos personal y empresarial, y la extensión de las telecomunicaciones en el entorno de creciente demanda con mayores niveles de exigencia por parte de los usuarios. En este escenario se gesta la integración de las sociedades de Entel, con el objetivo de contribuir a una mejor atención de las necesidades, reforzada con los esfuerzos en innovación y el enfoque de desempeño basado en la mejora continua.

## licitación 4G

Entel, siempre a la vanguardia tecnológica, se encuentra trabajando la primera etapa del proyecto técnico necesario para traer y operar el servicio 4G en Chile, luego de adjudicarse en julio de 2012 la licitación pública realizada por la Subtel para el espectro de frecuencia de 2.600 MHz, necesaria para la cuarta generación de telefonía móvil.

La empresa cuenta con un año para el desarrollo de la infraestructura y tecnología, y su puesta en funcionamiento. Es preciso señalar que la banda 2.600 MHz dispone de una limitada capacidad para enfrentar la creciente demanda de datos móviles, por lo que resulta necesario complementarlo con la

próxima licitación de la banda 700 MHz, anunciada para mediado de 2013 por Subtel, que permitirá brindar una buena calidad de los servicios indoor de 4G (dentro de casas y oficinas)

Solo al disponer con las dos bandas, 2.600MHz y 700MHz, la tecnología 4G permitirá optimizar el tráfico de datos y mejorar la velocidad respecto a las redes actuales. De este modo, el usuario contará con mejor experiencia de servicio, lo cual permitirá la proliferación de smartphones, tablets y módem inalámbricos, generalizando aún en mayor medida el uso de Internet móvil, contribuyendo, así, a la reducción de la brecha digital en la sociedad.

# demOcratización de las telecomuniCaciones

En la actualidad, las telecomunicaciones juegan un importantísimo rol en la sociedad, creando nuevas instancias de comunicación, acercando a las personas y entregando continuamente nuevas y mejores soluciones tecnológicas que facilitan el manejo de la información. Sin embargo, aún existen sectores de la población que parecen quedar al margen de este desarrollo, por diferentes tipos de limitaciones; físicas, económicas o por lejanía a los centros urbanos.

En este contexto, Entel ha apostado por la democratización de la tecnología trabajando por poner al alcance de todos los chilenos, diferentes productos y soluciones desarrollados tanto internamente, como con el apoyo de socios comerciales y el Estado.

## Todo Chile Comunicado

Porque Entel cree que Vivir Mejor Conectado es sinónimo de nuevas oportunidades de desarrollo y mejora en la calidad de vida de las personas, ha formado parte de tres proyectos que buscan conectar al país de norte a sur, llevando telefonía y acceso a Internet de banda ancha móvil a todos los chilenos.

En 2012, luego de dos años de trabajo, concluyó la última etapa del Proyecto Bicentenario Todo Chile Comunicado, iniciativa público-privada que a través de telefonía celular e Internet móvil entregó conectividad a más de tres millones de personas de zonas rurales y aisladas.

La primera etapa del proyecto, inaugurada en septiembre de 2010 en la escuela de Chaca, a 50 kilómetros al sur de Arica, conectó a 451 poblados rurales a lo largo del país, beneficiando a 1,7 millones de personas. La segunda etapa fue lanzada en la escuela de El Huape, en la localidad del mismo nombre, a 33 kilómetros de Valdivia, Región de los Ríos, y la inauguración de la tercera etapa tuvo lugar en Bahía Murta, en la Región de

Aysén, donde se concluyó el proyecto de conectividad digital más importante que se ha realizado en la historia de Chile, que llega a 90% de los chilenos que habitan en zonas aisladas del país.

El proyecto significó una inversión de US \$110 millones, de los cuales Entel aportó el 65% y la diferencia fue financiada en partes iguales por el Fondo Desarrollo de Telecomunicaciones FDT que administra la Subtel y por cada uno de los 15 gobiernos regionales involucrados.

Su desarrollo representó un enorme desafío técnico y de ingeniería en el que participaron cerca de 630 personas con la convicción de que la conectividad es un elemento esencial para que Chile sea un país en el que todas las personas, independiente de donde vivan, tengan más oportunidades.

Entel también ha desarrollado el proyecto FDT para la extensión de la red de telefonía móvil en rutas de la Región de Antofagasta, mediante la figura de inversión público-privada en consorcio con Movistar, además de la participación de la Subtel y el Gobierno Regional. Mediante esta iniciativa se busca posibilitar las comunicaciones favoreciendo, además, la seguridad, debido a la posibilidad de referenciar las emergencias que ocurrán en la ruta. En marzo de 2011 se inauguraron las comunicaciones en los tramos Taltal-Antofagasta y Calama-San Pedro de Atacama.

Asimismo, en 2012 la Subtel adjudicó a Entel, en consorcio con Movistar, otro proyecto de FDT para la extensión de cobertura de telefonía móvil a dos rutas de la provincia de Tierra del Fuego, en la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena. Se trata de las rutas Cerro Sombrero-Cameron y Ruta Porvenir-Paso San Sebastián. El proyecto será finalizado en 2013.



---

*US\$ 71.5 millones  
invertidos por Entel en  
el proyecto Todo Chile  
Comunicado*

---



### Producto “Hogar”

Entel inició en agosto de 2012 una nueva línea de negocios, al incorporar a su plataforma de servicios la telefonía fija inalámbrica y televisión satelital para el mercado residencial, especialmente enfocado en zonas de baja cobertura de servicios fijos. Su propósito es mejorar la calidad de vida de los clientes en sus hogares, brindándoles conectividad, conectividad e interactividad con la mejor experiencia de calidad del mercado.

A través de la tecnología empleada por Entel y su red móvil, los clientes de Mercado Hogar acceden a equipos digitales que funcionan de la misma manera que los teléfonos fijos convencionales.

Los clientes pueden contratar, además, planes de Banda Ancha Móvil (BAM), en forma conjunta o separada de telefonía fija (ambos en modalidad cuenta controlada) y de televisión de pago.

En el mercado de televisión satelital, la oferta de Entel se diferencia porque todos sus planes cuentan con canales de alta definición (HD).

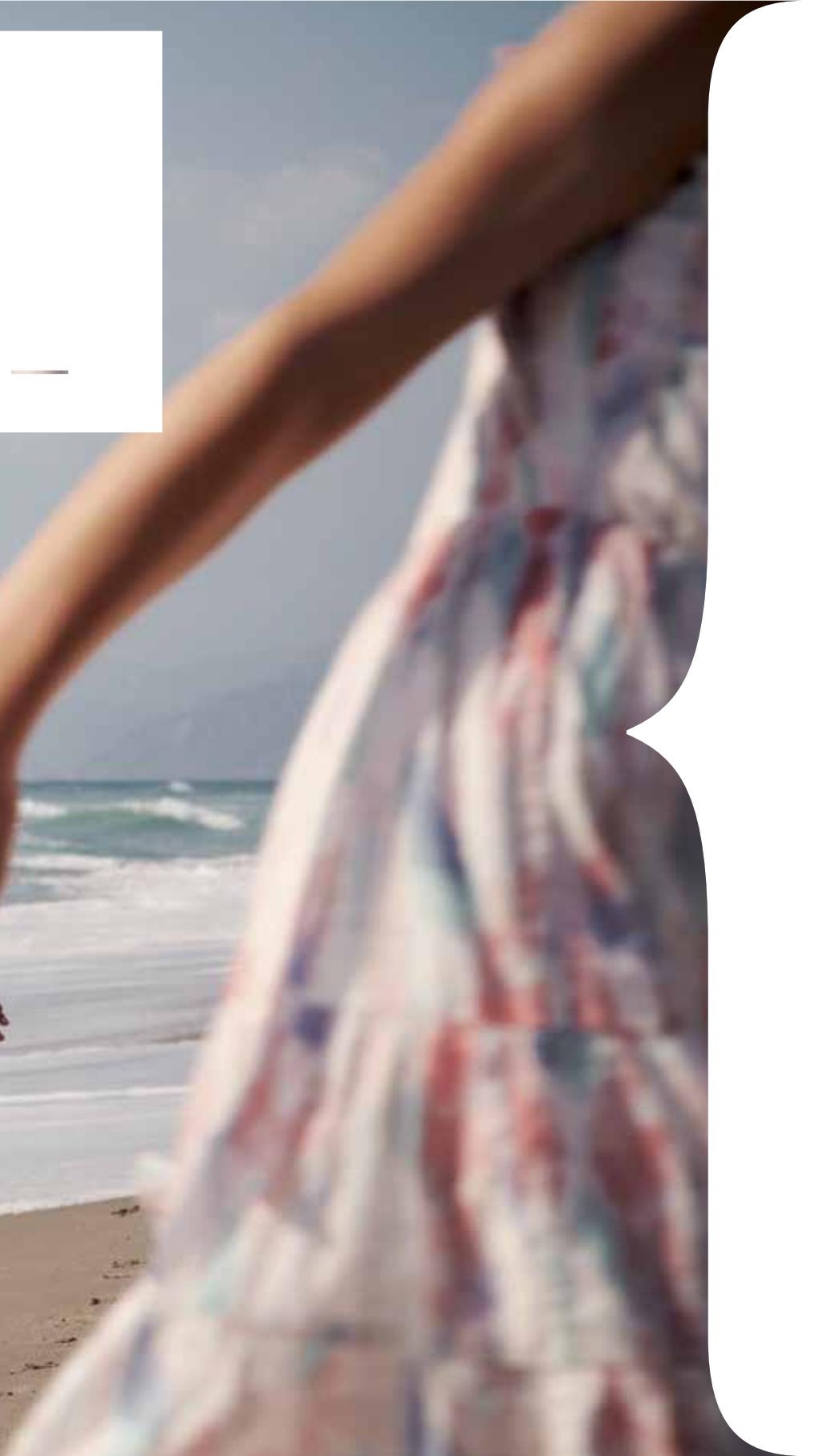
Al cierre de 2012, Entel Hogar ya contaba con una base de clientes de 30 mil servicios contratados.

### Medicina a distancia

Desde 2011, Entel y AccuHealth, en una alianza estratégica, entregan una innovadora solución de medicina a distancia. Gracias a la tecnología máquina a máquina (M2M), el equipo médico cuenta con el soporte técnico necesario para extender su capacidad de acción al domicilio de las personas. De esta manera, médicos y enfermeras tienen la posibilidad de continuar con la gestión clínica de sus pacientes prácticamente en todo el territorio nacional.

Entel se encuentra trabajando también en el diseño de soluciones M2M para otros ámbitos, especialmente procesos industriales.

# innoVación\_





**Tercer lugar en el Ranking de Empresas Innovadoras de Chile 2012, elaborado por la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes**

Para Entel la innovación siempre ha sido uno de los elementos o pilares que han permitido el desarrollo de la compañía, en dicho sentido este pilar fue incorporado de manera explícita en la renovación de los pilares estratégicos desarrollada en 2012. Este hito continuó con la definición de una estrategia de innovación y la estructura de gobierno de la misma, que incluye la creación de un comité específico.

Con el objetivo de promover una cultura innovadora entre los colaboradores y conseguir su participación, se reforzó la comunicación y formación en la materia. Para ello, se desarrollaron talleres de difusión del conocimiento y se crearon boletines internos sobre las nuevas tendencias, complementando el trabajo realizado por los líderes de innovación de cada gerencia, que actúan como embajadores de innovación en sus equipos.

Entel ha apostado por generar innovación a través de dos focos de trabajo. El primero apunta a la innovación de base, el cual busca identificar oportunidades en cada una de las áreas de la compañía, mediante la canalización de las ideas que nacen de todos los colaboradores de la compañía, en equipos multidisciplinarios para compartir ideas y trabajar en conjunto en la solución de los diferentes desafíos que van surgiendo en el mercado. El segundo foco corresponde a los proyectos frontera, situados en los bordes del core business de la compañía, los cuales son abordados por equipos multidisciplinarios seleccionados por el Comité de innovación para cada caso particular, junto a la Gerencia de Innovación y Personas. El trabajo de los diferentes equipos se realiza en el centro de innovación, cuyo diseño se planteó para fomentar el trabajo colaborativo, y que ha servido de base para la reestructuración de las instalaciones de Entel y el nuevo edificio corporativo.

### Premio Avonni

Desde su nacimiento en 2007, Entel ha querido ser parte del premio Avonni, importante iniciativa que promueve una cultura de innovación, contribuyendo al desarrollo sustentable del país y a mejorar de la calidad de vida de los chilenos.

En esta ocasión, en la categoría Avonni TIC Entel, resultó premiado el proyecto de impacto social Lifeware Integra, desarrollado por tres estudiantes de ingeniería informática de la Universidad Técnica Federico Santa María, consistente en un innovador software que, utilizando neuro-tecnología de punta, permite a personas con discapacidad física utilizar un computador y beneficiarse de todas sus aplicaciones sin necesidad de usar las manos.

### Promoviendo la innovación

Consciente de la necesidad de potenciar el estado de conocimiento tecnológico entre el sector empresarial, especialmente de aquellas novedades que marcarán la diferencia en el corto y medio plazo, en 2011 la compañía llevó a cabo el Entel Summit, encuentro de innovación, tecnología y negocios. El evento contó con la participación de Gary Hamel, reconocido experto en management, quien expuso ante 1.700 asistentes las posibilidades que aporta la gestión 2.0 y la necesidad de incentivar la colaboración en innovación en un ambiente de cambio acelerado. En 2012, en su quinta edición, se presentaron las tendencias en conectividad, movilidad, virtualización y cloud computing, tecnologías que están redefiniendo la forma de hacer negocios, con la participación de Steve Wozniak, co-fundador de Apple, y la asistencia de más de 2.000 personas.

Otra iniciativa en el ámbito de la innovación es el Entel Tech Day, concebido como ciclo de seminarios acerca de Cloud Computing, soluciones on-demand y movilidad para empresas. Nació en 2011 y en 2012 volvió a realizarse, contando siempre con expertos internacionales en colaboración con los responsables del equipo de Entel en la materia.



Fruto de los esfuerzos realizados, Entel ha ascendido del séptimo puesto en 2011 al tercero en 2012 en el Ranking de Empresas Innovadoras de Chile, elaborado por la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes. Este estudio mide la capacidad en innovar de forma consistente y sistemática en el tiempo. Entel destacó por su eficiencia en la innovación, logrando incursionar en nuevos mercados de servicios de tecnologías TI, datos móviles y televisión en el mercado personas.

Además, Cisco le eligió en 2011 para la región cono sur "Partner Service Provider of the Year", en reconocimiento a la entrega de servicios de valor a los clientes, y también como "Technology Excellence Partner of the Year Award –Virtualization" por sus servicios de Cloud Computing.

# desempeÑo econoMico\_





El desempeño económico eficiente y equilibrado constituye uno de los tres pilares del desarrollo sustentable, el cual beneficia no solo a la propia empresa, sino a la sociedad en general. Desde 1964, Entel ha acompañado a los chilenos, entregando servicios de telecomunicaciones de calidad, gracias a su solidez y mantenido desarrollo económico y financiero.

## vAlor agregad0, geneRado y distriBuido 2011 y 2012



Valor Generado	2011 M\$	2012 M\$	Variación %
<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>	1.230.798.252	1.430.115.702	16%
<b>Otros ingresos y otras ganancias</b>	10.115.994	10.862.638	7%
<b>Sub Total ingresos</b>	1.240.914.246	1.440.978.340	16%
<b>Impuestos indirectos netos</b>	65.777.595	82.171.733	25%
<b>Total Ingresos</b>	1.306.691.841	1.523.150.073	17%
<b>Costos directos (Bienes y servicios)</b>	(648.505.063)	(839.580.581)	29%
<b>Total Generado</b>	658.186.778	683.569.492	4%

Valor Distribuido	2011 M\$	2012 M\$	Variación %
<b>Empleados</b>	125.306.095	141.782.965	13%
<b>Estado</b>	109.458.641	119.628.562	9%
<b>Comunidad y medio ambiente</b>	1.653.410	1.363.510	-18%
<b>Retenido en la empresa</b>	262.219.705	266.737.712	2%
<b>Accionistas</b>	140.731.598	131.270.650	-7%
<b>Financieros</b>	18.817.329	22.786.093	21%
<b>Total Distribuido</b>	658.186.778	683.569.492	4%

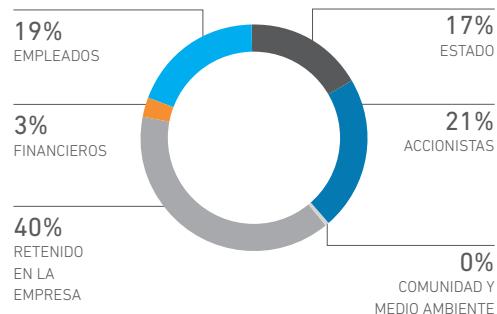
### Notas técnicas:

- \* La información de este Estado abarca todas las empresas de Entel.
- \* Los datos reportados para costos incluyen sólo bienes y servicios tangibles, más la depreciación de equipos móviles y equipos BAM post pago y, durante los últimos meses de 2012, la amortización de los decodificadores utilizados en el negocio Hogar.
- \* El monto distribuido a empleados incluye todas las remuneraciones, beneficios, compensaciones y cargas asociadas con el personal directo.
- \* El retenido en la empresa incluye la depreciación de equipos no móviles, amortización del ejercicio más las utilidades no distribuidas y reinvertidas en Entel.

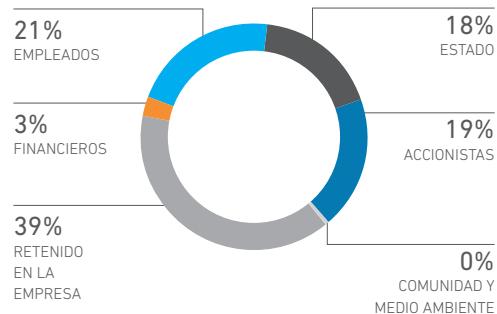
# vAlor distribuido

El resultado de las operaciones de Entel impactan de distintas maneras a sus grupos de interés. Desde el punto de vista económico, la empresa genera ingresos, los cuales son distribuidos entre sus empleados, en forma de remuneraciones y beneficios al personal; al Estado, a través de impuestos y aranceles; a la comunidad, por medio de programas sociales y donaciones; a las instituciones financieras, que reciben el pago de intereses, comisiones y otros gastos financieros; a sus dueños, mediante el pago de dividendos y finalmente, una porción queda dentro de la empresa para continuar invirtiendo, creciendo y generando nuevas fuentes de ingresos para la economía.

## Distribución 2011



## Distribución 2012



+ de \$683 mil millones  
de valor generado y  
distribuido

# generación de valor agregado

## Ingresos

	2011 M\$	2012 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	1.230.798.252	1.430.115.702
Otros ingresos y otras ganancias	10.115.994	10.862.638
<b>Sub Total ingresos</b>	<b>1.240.914.246</b>	<b>1.440.978.340</b>
Impuestos indirectos netos	65.777.595	82.171.733
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.306.691.841</b>	<b>1.523.150.073</b>

Los ingresos presentaron un aumento de 16% este crecimiento está impulsado a través de todas sus líneas de servicios. Esta importante alza fue impulsada principalmente por la expansión de la base de clientes móviles y la adopción de servicios de internet móvil. En forma adicional, se incrementaron los ingresos

fijos asociados a servicios integrados de voz, datos y TI para el segmento empresarial y de arriendo de infraestructura de redes a otros operadores. En tanto los ingresos de las filiales AmericaTel Perú y Call Center también registraron crecimientos.

La cartera de clientes al 31 de diciembre de 2012 alcanzó los 10.105.888 usuarios, con un aumento del 8% con respecto a igual fecha del año anterior. El 31% de esta base la componen clientes de la modalidad post pago. Adicionalmente, los clientes de Banda Ancha Móvil (incluyendo tarjetas de datos empresariales) alcanzaron a la cifra de 1.043.189.

[\*]...

## Costos

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta</b>	(180.048.248)	(253.155.432)
<b>Cargos de Acceso y Participaciones a Corresponsales</b>	(182.665.119)	(210.154.435)
<b>Depreciación de Equipos Móviles</b>	(93.328.765)	(128.403.445)
<b>Provisión incobrables</b>	(31.630.145)	(45.955.470)
<b>Outsourcing y Materiales</b>	(26.321.220)	(32.908.284)
<b>Otros</b>	(134.511.566)	(169.003.515)
<b>Total Costos</b>	(648.505.063)	(839.580.581)

El aumento en los costos respecto al año 2011 en un 28% se debe al crecimiento de la base de clientes y volumen de operaciones. Adicionalmente, se produjo un aumento por el nuevo tratamiento contable a los equipos de telefonía móvil bajo la modalidad de post pago, que se cargan directamente a resultados al momento de la suscripción de los contratos firmados a contar del 1º de octubre de 2012, antes registrado como depreciación.

Los costos del Grupo se componen en parte por los pagos realizados a proveedores y contratistas, los que se componen de la siguiente forma:

## Proveedores

	2011	2012
<b>Proveedores nacionales</b>	1.856	2.194
<b>Proveedores internacionales</b>	113	147
<b>Total Proveedores</b>	1.969	2.341

Para garantizar procesos de compra y licitaciones transparentes y seguras, Entel cuenta con políticas de compra que establecen apropiados niveles de autorización, de acuerdo a los montos transados y estrategias definidas de adjudicación con las áreas técnicas.

Las principales actividades de los proveedores de Entel están relacionadas con las áreas de productos y servicios de la actividad operacional y comercial de la compañía. En este sentido, entre los proveedores se encuentran, desde quienes entregan los equipamientos necesarios para los sistemas de telecomunicaciones y servicios TI, hasta los terminales e insumos requeridos para el funcionamiento de la empresa. Existen, además, los proveedores que venden servicios como consultoría para las diversas áreas de Entel.



## ProPyme

Entel se adhirió en 2012 a la iniciativa ProPyme, siendo pioneros en el sector de las telecomunicaciones, obteniendo el sello específico que acredita que los pagos a proveedores se realizan dentro de los 30 días siguientes a la emisión de la factura. La iniciativa, creada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca promover el pago en plazos cortos a las pequeñas y medianas empresas de modo que no acumulen deuda, impulsando su emprendimiento y sustentabilidad.

## Contratistas

	2011	2012
<b>Total Contratistas</b>	420	470

Por su parte, los contratistas prestan servicios que ayudan al funcionamiento de la empresa, como servicios de seguridad, aseo y mensajería, así como apoyo en áreas técnicas, con servicios de despliegue de redes de telecomunicaciones, es decir, servicios eléctricos, computacionales y de Ingeniería, entre otros. En 2011, más de 8.700 personas prestaron servicios a Entel a través de las empresas contratistas y en 2012, la cantidad superó las 9.500 personas.

Las empresas contratistas al igual que el personal interno se rigen por el Código de Ética y conducta del Entel, y son sometidas a auditorías en terreno que buscan asegurar que los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones en forma segura, además de evaluar el correcto pago de sus remuneraciones y obligaciones previsionales.

En 2012, se habilitó la plataforma Siccol, la cual se encuentra disponible para que las empresas contratistas autogestionen la información de trabajadores, incluyendo su perfil de competencias.

## disTribución del valOr agreGado

### Empleados

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Sueldos y salarios</b>	87.437.049	101.305.949
<b>Beneficios a corto plazo a los empleados</b>	12.444.218	15.296.388
<b>Beneficios por terminación y post-empleo</b>	8.045.608	5.196.711
<b>Otros gastos de personal</b>	17.379.220	19.983.917
<b>Total empleados</b>	125.306.095	141.782.965

Como parte del Plan de Excelencia, las remuneraciones son fijadas de acuerdo al modelo de Gestión de las Rentas, el que incorpora análisis y descripción de cargos al interior de la compañía, y a la fijación de estructuras de rentas e incentivos con homologación al mercado. Además, con ayuda de una empresa

consultora experta en la materia, en 2012 incorporó un sistema de evaluación de cargos basado en un sistema de factores.

**Más de \$1.300 millones  
en ingresos de actividad  
ordinaria, otros ingresos y  
otras ganancias al cierre  
del año 2012.**

Las rentas del Directorio son fijas y las establece la Junta de Accionistas, mientras que las remuneraciones de gerentes, subgerentes y jefes de área responden a un sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos, alineando el cumplimiento de sus metas con los objetivos de la empresa.

El aumento de 13% en la categoría empleados respecto a 2011 se debe a la mayor dotación, pago de incentivos de ventas y bonos por cumplimiento de objetivos. La dotación presentó un aumento de 11%, alcanzando 8.307\* empleados en 2012.

### Estado

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Gasto por impuestos a las ganancias</b>	38.559.856	31.342.233
<b>Otros impuestos</b>	5.121.190	6.114.596
<b>Impuestos indirectos netos</b>	65.777.595	82.171.733
<b>Total estado</b>	109.458.641	119.628.562

El aporte al Estado relacionado con los impuestos a las ganancias y otros presentó una disminución de 14% respecto al año 2011, debido principalmente a la menor base imponible del año 2012.

Sin embargo, en los impuestos indirectos recaudados por Entel por las ventas realizadas a clientes presentó un aumento de 25%. Este impuesto proviene de la recaudación del IVA por las ventas a clientes descontado el IVA de las compras realizadas por el grupo de empresas.

### Comunidad y medio ambiente

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Total Comunidad y medio ambiente</b>	1.653.410	1.363.510

Los principales aportes se realizaron en capacitación digital, difusión RSE y el proyecto Chile Crece. La disminución de un 18% respecto al 2011, se debe en parte a que en ese año se realizaron 14 seminarios de difusión, en comparación con los siete encuentros en Chile Cree.

\* La cifra corresponde al total de empleados informada en la memoria Financiera 2012 y difiere de la cifra indicada en el capítulo Gente Entel de este Reporte, ya que en este informe se consideran las operaciones en Chile de Entel.

## Retenido en la empresa

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Resultado del ejercicio</b>	180.766.659	167.294.116
<b>Depreciación y amortización</b>	176.469.909	181.666.554
<b>Mantenciones</b>	38.540.973	44.172.526
<b>Deterioro</b>	7.173.762	4.875.166
<b>Dividendos</b>	(140.731.598)	(131.270.650)
<b>Total Retenido en la empresa</b>	262.219.705	266.737.712

Dentro de esta categoría se reportan las utilidades no distribuidas a los accionistas, junto con los montos de mantenciones, depreciaciones y amortizaciones que tienen como objetivo la continuidad de las operaciones de la empresa.

## Inversiones en infraestructura

*Más de USD 500 de inversión en infraestructura de redes, sistemas, datacenter, edificio corporativo e inversiones en proyectos para clientes.*

Para entregar el mejor servicio a los clientes, es necesario invertir en la infraestructura que permita el despliegue de redes, plataformas y datacenters propios. En este sentido en 2011, Entel destinó USD 270 millones a infraestructura de redes; USD 20 millones en mejoras destinadas a la portabilidad; USD 160 millones al desarrollo de servicios empresariales incluido TI y servicios mayoristas; USD 232 millones en terminales; y USD 20 millones en el nuevo edificio corporativo.

En 2012, las inversiones ascendieron a USD 511 millones en infraestructura de redes, sistemas, datacenter, edificio corporativo e inversiones en proyectos para clientes; USD 298 millones en infraestructura de red para el negocio móvil; USD 109 millones en proyectos para clientes Corporaciones y Empresas ; USD 33 millones, en infraestructura para el negocio TI; USD 38 millones en el edificio corporativo Parque Titanium y USD 261 millones en terminales de postpago.

## Accionistas

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Total Accionistas</b>	140.731.598	131.270.650

El valor de accionistas corresponde al valor de dividendos distribuidos a accionistas. Cada año se reparten dividendos con cargo a las utilidades del ejercicio como dividendo definitivo y dividendo provisorio.

La política informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 26 de abril de 2012 considera repartos de hasta el 80% de la utilidades de cada ejercicio, los que están condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento establecidos en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

## Financieros

	2011 M\$	2012 M\$
<b>Ingresos financieros</b>	(3.059.293)	(2.823.225)
<b>Costos financieros</b>	10.232.167	13.543.082
<b>Diferencia de cambio</b>	6.349.377	8.795.595
<b>Resultados por unidad de reajuste</b>	5.295.078	3.270.641
<b>Total Financiero</b>	18.817.329	22.786.093

El aumento de la categoría Financieros en 21% respecto a 2011 se debe principalmente al crecimiento en el pasivo financiero destinado al crecimiento de la operación y usos ordinarios de negocios relacionados con el mayor volumen de las operaciones.



# medio Ambiente\_



(\*)

Toda actividad humana, y principalmente industrial, conlleva impactos en el medio ambiente y la sociedad en general. En el caso de las empresas de telecomunicaciones, encontramos el impacto visual de las antenas, imprescindibles para conseguir más y mejor conectividad; los residuos electrónicos, productos de la rápida renovación tecnológica; el consumo de energía, necesario para sustentar las instalaciones de los data centers y el funcionamiento de la tecnología para la transmisión de datos y voz.

Sin embargo, gracias a los servicios que entrega esta industria y a las tecnologías de información y comunicación (TICS) es posible reducir ciertos impactos ambientales, tales como las emisiones de gases de efecto invernadero, al proporcionar herramientas tecnológicas que permiten reemplazar viajes o traslados para asistir a reuniones en forma presencial, por el

uso de e-mails, teleconferencias y videoconferencias, disminuyendo así el consumo de combustibles fósiles, uno de los grandes causantes del calentamiento global.

Entel, consciente de su huella ambiental, desde hace años lleva a cabo iniciativas que buscan disminuir sus impactos en las distintas áreas a través alternativas que disminuyan el impacto visual urbano de las antenas; ejecutando programas para disponer de forma segura, reutilizar y/o reciclar sus residuos; y por medio de planes piloto, disminuir su consumo eléctrico y hacer uso de energías alternativas, las cuales no han llegado a ser utilizadas de manera masiva. Sin embargo, las nuevas instalaciones y edificios han sido pensados y diseñados, considerando tecnologías limpias y eficientes.

## infraeStructura amable con la ciuDad

### ARTEnas

ARTEnas para Chile se denomina la iniciativa de Entel para dar un nuevo rostro a las antenas de telefonía móvil, a través del trabajo de ocho artistas, diseñadores y arquitectos nacionales. Con este proyecto, Entel busca hacer de la infraestructura de torres y antenas, instalaciones más amigables con el entorno urbano y las comunidades donde se desarrollan los proyectos.

En un primer esfuerzo, la compañía transformará en estructuras artísticas a un conjunto de antenas ubicadas en distintas zonas del país. A esta y otras iniciativas, Entel destinará USD 45 millones.

En 2011, el proyecto convocó a destacados artistas y colectivos de diseño y arquitectura, bajo la curaduría de la galerista Patricia Ready y el arquitecto Pablo Allard, quienes seleccionaron las propuestas según su viabilidad técnica y económica, además de su calidad estética. Durante 2013 está previsto construir las antenas seleccionadas para las comunas de Las Condes y de Valparaíso, entre otras.



## catálogo de Antenas

En el marco de la nueva Ley 20.599 sobre instalación de torres soportes de antenas, que regula la construcción de infraestructura necesaria para las telecomunicaciones, Entel elaboró el catálogo "Las Antenas que Chile Necesita", que contiene los modelos de infraestructura amigable con el entorno que utiliza la compañía y que se basan, además, en las mejores prácticas internacionales. Estas apuntan a armonizar el entorno urbano y la calidad de vida de los vecinos, a través de una propuesta con alternativas que buscan crear un diálogo entre la ciudad y el indispensable despliegue de infraestructura para servicios de telecomunicaciones. Dicho catálogo fue distribuido a líderes de opinión y autoridades nacionales y regionales. Más y mejor conectividad requieren de antenas. Por eso, Entel por

medio de este catálogo entrega alternativas que se integren de mejor manera al paisaje urbano y que puedan adaptarse a las distintas zonas de uso en la ciudad, tomando en cuenta variables como la altura, la complejidad de instalación, el impacto visual y la inserción arquitectónica, estilística o paisajista de éstas con su entorno cercano.

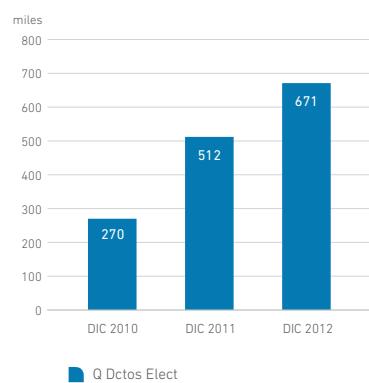
Cabe destacar que la normativa chilena protege, asimismo, de forma preventiva la salud de las personas, al ubicar a Chile entre los cinco países más estrictos de la OCDE en materia de control de las emisiones radioeléctricas.

## boleta electrónica

El crecimiento en la conectividad de las personas, la posibilidad de reducción en el consumo de papel y las bondades que implica llegar a los clientes a través de medios electrónicos, manteniéndolos más y mejor informados respecto de los cobros de sus servicios, motivaron que en 2011 se impulsara una estrategia en el Mercado Personas (Móvil) tendiente a potenciar el despacho electrónico de las boletas de servicio, como una alternativa al método físico tradicional, logrando reducir el costo unitario de facturación alrededor de un 10%, dado el ahorro en papel y correo tradicional que este servicio genera.

En una primera fase, se desarrollaron una serie de iniciativas relacionadas con la oferta del servicio de cara al cliente, como incentivos a los canales de distribución y mejoras en los procesos de contratación, lo cual implicó un trabajo en equipo conformado por varias áreas dentro de la compañía. De este modo, se logró acelerar la penetración del servicio pasando de 270 mil clientes con despacho electrónico en diciembre de 2010 a 671 mil en el mismo mes de 2012.

En 2013 se espera continuar potenciando este servicio en el Mercado Personas – Móvil, de modo de superar los 800 mil clientes a diciembre 2013. Asimismo, el objetivo para el 2013 es implementar una estrategia equivalente en los Mercados Empresas y Corporaciones.



# iniciAtivas de eficiEncia energéticaS\_

Gran parte de los consumos de energía de Entel se concentran en los data centers, donde el principal problema a la hora de buscar opciones de optimización de recursos, ha sido el escaso margen de maniobra sobre la demanda de energía necesaria para la correcta climatización de los equipos.

No obstante, en el período se han implementado soluciones para reducir y hacer más eficiente el consumo energético de climatización. En esta dirección, se están implementando soluciones de freecooling, sistema que emplea la temperatura exterior para refrigerar el agua, que a su vez climatiza las instalaciones de las que dispone el data center de Amunátegui. Si bien no es posible disponer de este sistema en todos los centros debido a su incompatibilidad con algunos de los sistemas

de climatización existentes, pronto se instalará también en el data center de Longovilo.

Otra solución es la instalación de cool pool, sistema de pasillos fríos aislados donde se emplazan las captaciones de aire de los equipos, de modo que sólo es necesario climatizar zonas concretas y no toda la habitación. Ya disponen de cool pool algunas salas de los data centers de Ciudad de Los Valles y Amunátegui, y está prevista su instalación en el conjunto de esos centros.

Para 2013 está considerado continuar realizando proyectos para la reducción del consumo energético en los data centers, añadiendo nuevas medidas a la extensión de las soluciones ya en marcha para climatización y buscando otras soluciones para la iluminación.

## residuOs\_



La posibilidad de adquirir mejores equipos y las renovaciones tecnológicas originan impactos ambientales producto de los residuos resultantes de los equipos en desuso. Buscando disminuir dicho efecto, se está trabajando en la recuperación de estos materiales contribuyendo así, tanto a la reducción de residuos como de la demanda de materias primas. En 2012, fueron recuperados en el centro de reutilización más de 6 mil quinientos equipos TELCO, y se entregaron más 120 mil teléfonos móviles a empresas especializadas en reciclaje.

En cuanto a la gestión del resto de residuos sólidos, se opta también por el reciclaje mediante su entrega a empresas especializadas que aplican diferentes tratamientos para su puesta en valor de nuevo. De este modo, Entel recuperó en el año alrededor de 65 toneladas de residuos sólidos, desglosados como se detalla a continuación:



Residuo	Año 2012	Fierro	Cobre	Aluminio	Electrónicos	Plásticos	Baterías	Papel	Total reciclables	No reciclables
Cantidad (ton)	10,3	12,0	3,1	32,7	1,5	3,2	2,5		65,4	25,9

# Gente Entel





**91% de la organización  
participó en actividades de  
transformación cultural**

El hito que marcó la gestión de Recursos Humanos durante los dos últimos años fue, sin duda, el proceso de integración y cambio cultural. Todos los colaboradores fueron invitados a ser protagonista de la transformación hacia la Nueva Entel.

Esta transformación que se gestó desde el interior de la organización, implicó la actualización de los Pilares Culturales que representan los valores más profundos de la compañía y son la guía sobre la que se sustenta la gestión de personas y que impacta también los procesos de negocio.

## dotación\*



	2011			2012		
	Total colaboradores	% de mujeres	% contratos plazo indefinido	Total colaboradores	% de mujeres	% contratos plazo indefinido
<b>Ejecutivos</b>	357	16%	100%	388	16%	100%
<b>Profesionales y Técnicos</b>	4.047	38%	98%	4.536	39%	99%
<b>Administrativos</b>	1.157	36%	86%	1.261	30%	80%
<b>Total</b>	5.561	36%	96%	6.185	36%	95%

Entre 2011 y 2012 se mantuvo la distribución por edad prácticamente constante, siendo el 25% menor de 30 años, lo que refleja la vocación por atraer nuevos talentos, y ubicando al 65% entre el rango de 31 y 50 años. En cuanto a su distribución nacional, la compañía cuenta con operaciones comerciales y técnicas en las quince regiones del país incluida isla de Pascua, concentrando el 20% de la dotación.

	2011		2012	
	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres
<b>&lt;30</b>	15%	8%	16%	9%
<b>30-50</b>	41%	26%	40%	25%
<b>&gt;50</b>	7%	2%	7%	2%

**95 % de la dotación con  
contrato indefinido en 2012**

El crecimiento y la búsqueda de una mejor calidad de servicio, en junio de 2011 se creó la filial Entel Servicios de Contact Center, empresa que reúne a todos los servicios de atención comercial de Entel.

\* La dotación considera a las personas de las oficinas de Entel en Chile y Entel Call center, medidas al 31 de diciembre de 2011 y 2012.



## Rotación\*

---

Producto del proceso de integración, en 2011 se generó una rotación voluntaria de 14% y no voluntaria de 10%. En el mismo período ingresaron 903 personas a la organización.

En 2012, con la nueva estructura de Entel ya en funcionamiento, la rotación voluntaria, se redujo a 7% mientras que la no voluntaria también disminuyó, llegando a 6%. Paralelamente, para cubrir

estas salidas y las nuevas posiciones generadas por el crecimiento del negocio, se generaron 1.229 nuevas contrataciones.

En el caso de Entel Call Center se produjo un importante aumento en la dotación de plataforma y mesas técnicas, lo cual trajo consigo una rotación que durante 2011 alcanzó un índice de 49%, mientras que para el año 2012 llegó a un 45%.

\*Rotación = Egresos de contratos a plazo indefinido / Promedio dotación anual  
Rotación no voluntaria corresponde a despidos, y rotación voluntaria a los otros egresos, tanto renuncias, como jubilaciones o muerte.

# iNcorporando a las nuevAs generaciOnes



Dado el crecimiento del sector de las telecomunicaciones, existe una necesidad creciente de contar con buenos especialistas que se puedan insertar fácilmente y tengan una permanencia exitosa en el mercado. En este contexto, y con la convicción de que el sector privado tiene mucho que aportar para contribuir a una mejor calidad de la educación, durante 2012 se trabajó en un convenio con la Corporación de Estudio, Capacitación y Empleo de la Cámara de la Producción y el Comercio de Concepción en la formación de técnicos y en la revisión de planes de estudio y mallas curriculares. El proyecto se desarrollará en 2013.

A fines de 2012 se dio inicio a un convenio de colaboración con la institución de educación técnico profesional Fundación Belén Educa, que trabaja en las ocho comunas más vulnera-

bles de Santiago. Gracias al convenio, destinado al desarrollo de una propuesta curricular de excelencia en su programa de técnicos con especialidad en telecomunicaciones e información, Entel recibió este año a 22 egresados de los colegios de la fundación.

En la misma línea, Entel Call Center dio inicio en septiembre de 2012 al proyecto "Mi Primer Trabajo", donde se invitó a escolares de cuarto medio de los establecimientos educacionales Ramón Barros Luco y Saint Lawrence a enfrentarse por primera vez al mundo laboral antes de terminar su enseñanza secundaria, a través de una práctica estival en el centro de atención técnica.

# capacitaciOn y desarRollo de carrera

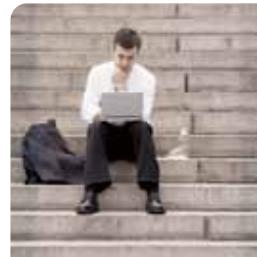
*+ de \$1.000 millones de inversión en capacitación a nuestros colaboradores*

Como empresa de telecomunicaciones, Entel debe estar al día de las diferentes novedades tecnológicas y operacionales existentes, desarrollando programas de capacitación de alta calidad para sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades específicas que presenta cada área. Bajo un enfoque de permanente actualización, refuerzo y adquisición de nuevos conocimientos, Entel desarrolla programas de formación que agregan valor tanto a la persona como a la compañía.

Los programas de capacitación incluyen la formación integral del trabajador, desde habilidades de desempeño, como liderazgo o comunicación, hasta cuestiones más técnicas, toda la información de capacitación, durante 2012 se creó el portal online Campus Entel.

Entel apoya el desarrollo de sus colaboradores otorgando becas de postgrado para la cofinanciación de programas académicos, iniciativa adoptada también en Entel Call Center.

2012	Nº de personas	*H/H Capacitación	*M\$ inversión
<b>Ejecutivos</b>	255	13.547	125.160.160
<b>Profesionales y técnicos</b>	3.660	102.615	842.268.830
<b>Administrativos</b>	519	6.718	34.941.825
<b>Total</b>	4.434	122.880	1.002.370.815



## evaluACIÓN del desempeño

El proceso de integración ha brindado una identidad corporativa fundamentada en los pilares culturales, los cuales generan a su vez un nuevo modelo de competencias para los colaboradores que integra elementos transversales al conjunto de la organización y otros específicos del área funcional correspondiente. Fruto del cambio, se rediseñó el modelo de evaluación del desempeño, que se dio a conocer a los colaboradores a lo largo de 2011 y 2012.

La evaluación del desempeño busca alinear la estrategia de la organización con el comportamiento de sus integrantes, bajo un enfoque de retroalimentación constructiva. El 96% de los colaboradores fue evaluado bajo este nuevo modelo.

## cliMa

Conscientes del enorme valor del capital humano, que permite poner en marcha la compañía cada día, y apostando por crear un ambiente estimulante que favorezca el desarrollo personal y profesional, con orgullo de pertenencia, Entel implementa la encuesta Great Place to Work (GPTW). En 2012 la participación aumentó a un 71,3% de la dotación (59,47% en 2011). Dentro de los resultados, destaca la mejora en la visión corporativa y del área, además del orgullo de pertenecer a la compañía y la percepción de camaradería. Los mayores desafíos se relacio-

nan con la variable de respeto e imparcialidad. En suma, Entel es considerado como un buen lugar para trabajar, indicador que aumentó en cinco puntos, con respecto a medición anterior.

Es preciso indicar que el área de Desarrollo Organizacional junto a las distintas gerencias de la compañía, se encuentran trabajando en acciones particulares y corporativas, con el objetivos de entregar herramientas adecuadas para mejorar y fortalecer el clima laboral de Entel.

Es foco de Entel impulsar y aportar al sentido de pertenencia de todos los colaboradores, generar un clima laboral estimulante y entregar los espacios necesarios para el desarrollo profesional y personal de todos sus integrantes. En esta línea, realizó, entre otras actividades, la Fiesta de Integración en julio de 2011 y la Fiesta Anual de la compañía en marzo de 2012, además de fiestas patrias en Santiago, navidad familiar y el campeonato de futbolito masculino y femenino que congregó a 53 equipos y a un total de 620 personas.

### Nuevos espacios de trabajo

Junto con el proceso de transformación y cambio cultural, se inicia un proyecto de nuevos espacios de trabajo, lo que implica nuevas formas de trabajar sustentadas en los pilares culturales de Trabajo en Equipo, Transversal y Colaborativo, Personas realizadas, Éticas y Transparentes, Innovación y Adaptación. Si bien el símbolo de este proyecto es la habilitación del nuevo

(\*)



edificio Entel en Parque Titanium (en construcción), el proyecto contempla la modificación de todos los espacios ubicados en los lugares de trabajo de la compañía. .

Para llevar a cabo este proyecto se realizó un diagnóstico a través de encuestas a los trabajadores y observación en terreno del uso que las personas dan a los espacios de trabajo.

El estudio de la forma de uso de los espacios reflejó la elevada movilidad de los empleados en los centros, y la existencia de mucho trabajo colaborativo para el que se detecta, asimismo, la necesidad de adecuar las actuales instalaciones. El trabajo en equipo forma parte de los valores de Entel, que apuesta por el conocimiento compartido y la sinergia entre ideas y la organización busca favorecer estos aspectos en el diseño de los nuevos espacios de trabajo.

La Estrategia de Espacios de Trabajo apuesta por aumentar la innovación, la movilidad y la colaboración, traduciéndose en medidas concretas para las instalaciones. Se contempla el fomento de las redes inalámbricas para potenciar el uso de los dispositivos móviles y el incremento de las salas de reuniones, dotadas de mejoras tecnológicas que refuerzan el uso de las videoconferencias como modalidad de trabajo inter-centros. Se busca que la interacción entre los empleados se convierta en filosofía, creando zonas para la distensión.

Las nuevas líneas de diseño apuestan también por la sostenibilidad ambiental, potenciando de forma clave la luminosidad natural de los espacios. En el caso de la nueva torre en Parque Titanium se incorpora el uso de energía geotérmica para la climatización de las oficinas, con la consiguiente reducción de emisiones al tratarse de una fuente energética lim-

pia. Además, se incorpora la automatización de la iluminación y clima para una mayor eficiencia energética, y se fomenta el reciclaje mediante la incorporación de puntos de recogida colectivos que favorecen la separación de residuos.

## inclusión labOral

Entel Call Center, buscando mejorar la empleabilidad de personas con capacidades físicas especiales, cuenta con un total de 8 colaboradores en esta situación, que presentan servicios de atención al cliente. Algunos de estos colaboradores con discapacidad visual, forman parte del proyecto Ágora (Aulas de Gestión Ocupacional para América Latina), que cuentan con programas tecnológicos especiales para desarrollar una excelente labor.

## teleTrabajo

Desde el año 2010 Entel Call Center ha impulsado el servicio de Teletrabajo que ha aumentado su dotación, contando a la fecha con 156 personas que trabajan desde su casa. El servicio cuenta con un mínimo de 18 horas semanales, siendo el único requisito para ejercer esta labor, contar con Internet en el hogar.

La capacitación que reciben estos agentes telefónicos se realiza en dependencias de Entel Call Center. Además los ejecutivos deben ejercitarse en plataforma antes de comenzar sus labores desde su casa.



## beneFicios

Entel entiende la importancia de integrar la vida laboral con las diferentes circunstancias personales de sus colaboradores, lo que se tradujo en una reducción de las horas extras del 11% en el último ejercicio.

La compañía entrega una serie de beneficios a sus colaboradores relacionados con salud, apoyo familiar y actividades de entretenimiento (recreativas, culturales y deportivas) que son evaluados de forma satisfactoria por los colaboradores. En la encuesta realizada en 2012 fueron especialmente valorados los beneficios que mejoran las condiciones de los programas de salud y seguros médicos, algunos de los cuales son extensibles a todo el grupo familiar. En este mismo ámbito, Entel desarrolla un programa de prevención que incluye exámenes médicos y vacunaciones y complementa la cobertura del sistema de salud en las licencias médicas.

Las familias con hijos pequeños disponen de ayuda económica para el financiamiento de los jardines infantiles, y durante los primeros meses del año, se desarrolla una escuela de verano para los niños.

En cuanto a las actividades de entretenimiento, la compañía celebra eventos en fiesta patrias, navidad y día del niño, y los trabajadores disponen, asimismo, de actividades deportivas y culturales que permiten reforzar la cohesión del equipo.

## sindicalización

Previo proceso de integración, cada compañía contaba con sus propios sindicatos, cuatro de Entel SA y uno de Entel PCS, los cuales al cierre de 2012 se mantenían sin modificaciones. Por su parte, Entel Call Center tiene dos sindicatos, de los cuales, uno de ellos, se encuentra inactivo con un solo miembro.

Nombre del sindicato	Porcentaje de sindicalización
Sindicato Nacional de Trabajadores N° 1	15%
Sindicato de Ingenieros y Profesionales	9%
Sindicato de Trabajadores Ingenieros	10%
Sindicato Entel Servicios Empresariales	5%
Sindicato Nacional de Empresa Entel PCS	24%
Sindicato N° 1 Entel Call Center	6%

En 2011 se efectuaron las últimas negociaciones colectivas de los sindicatos de Entel SA, los cuales llegaron a acuerdo por dos años, mientras que el sindicato proveniente de Entel PCS, negoció por última vez en noviembre de 2012, llegando a acuerdo para los próximos dos años y medio. En el caso de Entel Call Center, la última negociación tuvo lugar en 2011 y se extenderá hasta 2014. En todos los casos las relaciones laborales y sindicales se basan en un espíritu de diálogo, colaboración y respeto mutuo.



## saLud y seGuridad

Asumir el control de riesgos como parte esencial de los procesos, llevó a que en 2012 se diera inicio a la implementación del Protocolo de Sistema de Gestión Preventiva 2012/2013, que con una forma de trabajo metódica, sistemática y controlada, permite hacer más eficientes los procesos y trabajar con una orientación al cumplimiento de los objetivos y resultados del negocio, contribuyendo a la vez, a la calidad de vida e integridad física de colaboradores propios y trabajadores contratistas.

Por su parte, la Subgerencia de Prevención de Riesgos tiene definidas tres tipos de capacitaciones para reforzar la seguridad de los trabajadores; una técnica teórico/práctica para personal de áreas expuestas a riesgos asociados a la conducción, trabajos eléctricos en data center y procesos de mantenimiento y trabajos en altura; otra capacitación de seguridad para personal líder de emergencias y comités paritarios, y la charla de inducción al Sistema de Acreditación Individual (SAI), dirigida al personal contratista.

Las cifras de participación en esta capacitación han tenido un crecimiento significativo en los últimos dos años, reuniendo en 2011 a 1.131 trabajadores participantes con un total de 4.524 HH de capacitación y a 2.005 trabajadores en 2012, con un total de 8.020 HH de capacitación.

Entel cuenta con 22 comités paritarios de higiene y seguridad y dos comités de seguridad en instalaciones donde no existe la cantidad de personas necesarias para la constitución de un comité paritario. Los comités se encargan de promover capa-

citación, investigar los accidentes del trabajo, realizar inspecciones a las instalaciones y hacer charlas de prevención.

Anualmente se realiza un encuentro nacional de comités paritarios. Su objetivo es reunir a todos los grupos para entregar lineamientos de trabajo e intercambiar experiencias. En 2012 la actividad se realizó en la ciudad de Antofagasta y el tema principal fue "Emergencias", con una participación de 100 personas.

### Principales tasas de accidentabilidad

Entel	2011	2012
Tasa accidentabilidad	1,18	0,91
Tasa siniestralidad	12	21
Índice de gravedad	47	84
Índice de frecuencia	4,67	3,62
Total de días perdidos	552	1070
Fatalidades	0	0

Entel Call Center	2011	2012
Tasa accidentabilidad	0,7	1,4
Tasa siniestralidad	3	11
Índice de gravedad	16,83	58,65
Índice de frecuencia	3	7,13
Total de días perdidos	28	107
Fatalidades	0	0

# comuNidad\_



Entel y La Prensa Austral, fueron premiados con el primer lugar, en el Séptimo Concurso de Buenas Prácticas "Por el Chile que Soñamos" impulsado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, y entregado por el Gobierno Regional de Magallanes y la Antártica Chilena, por la implementación de un laboratorio computacional en la Escuela Dellamira Rebeca Aguilar de Barranco Amarillo.

## Chile crEe

Como una invitación a generar una sociedad más conectada y a pensar un Chile con mayor sensibilidad social, nació 'Chile Cree', iniciativa impulsada por Entel con el apoyo de Ericsson y la Fundación Desafío de Humanidad que convocó a más de 800 adolescentes, de entre 16 y 22 años, de siete regiones del país, para reflexionar, debatir y elaborar proyectos de innovación social y desarrollo sustentable, identificando los principales problemas de sus zonas y proponiendo soluciones innovadoras.

De los encuentros realizados en las regiones de Antofagasta, Coquimbo, Valparaíso, Biobío, La Araucanía, Los Ríos y Los Lagos, entre marzo y septiembre de 2012, surgieron cerca de 70 propuestas, de las cuales tres fueron premiadas. El primer lugar recibió \$ 3 millones de pesos y la oportunidad de viajar a Brasil para conocer iniciativas de sustentabilidad de empresas líderes en Responsabilidad Social Empresarial, mientras que los lugares segundo y tercero, recibieron como premio \$ 2 millones y \$ 1 millón, respectivamente.

El primer lugar lo obtuvo el proyecto "Educando Interactivamente para la Integración Social", creado por siete jóvenes de la Araucanía del Liceo H.C Jorge Teillier Sandoval de Lautaro, de la Universidad Católica de Temuco y de la Universidad La Frontera. La iniciativa persigue potenciar, a través de talleres la autovaloración personal, el sentido vocacional y las habilidades sociales, para generar cambios en la educación que incluyan, además del conocimiento intelectual, la inteligencia emocional.

Con el segundo premio fue distinguido el proyecto "Jornadas Matemáticas" de la Región de Coquimbo, desarrollado por estudiantes de Pedagogía de la Universidad de La Serena. Se trata de un preuniversitario para jóvenes de escasos recursos que adicionalmente entrega orientación vocacional.

El tercer lugar lo obtuvo el proyecto "Desafío Araucanía" creado por jóvenes del Instituto Profesional AIEP y del Liceo Centenario de Temuco. Consiste en una plataforma que potencia los aspectos positivos de la Región.



### Nominada entre las 5 mejores empresas RSE según ranking Mori

# conectividAd y capacitaciÓn digital a escuEla rurAles

Desde 2005 Entel viene realizando una inversión en el sector educativo, aportando infraestructura, conectividad y capacitación para docentes, directivos y estudiantes de escuelas rurales del país.

En una primera fase, el foco de intervención estuvo en la Alfabetización Digital para docentes y directivos de las escuelas beneficiadas. Entre el 2005 y 2008 su programa de apoyo entregó capacitación en el uso tecnológico de recursos, y desde el año 2009 en adelante, ha intervenido integralmente mirando a las escuelas desde un enfoque sistémico, trabajando con los distintos actores educativos dentro de un modelo de intervención general, pero dando respuesta a los requerimientos y particularidades de cada establecimiento.

Entre los años 2009 y 2011, estableció una nueva fase de intervención con foco en Alfabetización Digital e Integración de TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El objetivo de esta fase fue profundizar el uso de la tecnología entregada; sobre todo, herramientas del paquete Office aplicadas a la práctica pedagógica. En la evaluación de Competencias TIC, basadas en el marco de competencias TIC docentes del ministerio de Educación, los docentes participantes obtuvieron un 80% de logro en el desempeño de las herramientas utilizadas: Word, Excel, Power Point e Internet. La evaluación de satisfacción de los profesores con el modelo de formación docente implementado arrojó una nota 6.1 (en escala de 1 a 7). En esta fase, Entel se asoció con dos instituciones para llevar a cabo la ejecución del proyecto: Fundación País Digital y Grupo Educativo.

El año 2012 se inició a una nueva fase de intervención, focalizada en innovación docente a través de la integración de re-

cursos didácticos digitales que se encuentran gratuitamente en la web y que fueron entregados a 39 profesores y 8 directivos docentes, a través de un catálogo con especificaciones y referencias para cada nivel y subsector de aprendizaje. Esto significó más de 260 horas de capacitación.

Los profesores lograron fortalecer su nivel de desempeño en competencias TIC, con un avance de 8% con respecto a la medición anterior y evaluaron la intervención con nota 6.6, lo cual fue en beneficio directo de 64 alumnos pertenecientes a siete establecimientos educacionales. Esta nueva fase se proyecta continuar en 2013.

El proyecto se llevó a cabo en las escuelas del Valle de Chaca, en Arica; Nirivilo, en San Javier; Huape, en Corral; Bahía Murta e Islas Huicha, en Aysén y Barranco Amarillo, en Punta Arenas.



## Evolución intervención escuelas

63 alumnos de 7 escuelas rurales recibieron capacitación digital

 <b>Fase 1</b>			<b>Fase 2</b>	<b>Fase 3</b>
2005-2008	Alfabetización digital	2009-2011	Alfabetización digital + Integración TIC	2012 Integración TIC + Innovación Competencias S.XXI

### IMPACTOS

 <b>Fase 1</b>			<b>Fase 2</b>	<b>Fase 3</b>
2005-2008	Motivación docente	2009-2011	Competencias TIC docentes: <b>80% logro</b>  Evaluación Intervención: <b>6,1</b>	Competencias TIC docentes: <b>88% logro</b>  Competencias S.XXI  Desarrollo habilidades TIC estudiantes  Evaluación Intervención: <b>6,6</b>

Asimismo, durante 2011, buscando potenciar las capacidades y talentos de niños y jóvenes de zonas extremas, Entel en conjunto con el diario La Prensa Austral, llevó conectividad a la escuela Dellamira Rebeca Aguilar en Punta Arenas, equipando un nuevo laboratorio de computación para el establecimiento. Con la entrega de notebooks para los profesores, acceso a Internet gratuito por seis meses y capacitación tecnológica para alumnos y maestros, el proyecto contribuyó a mejorar la calidad de educación de esta zona, beneficiando a 55 alumnos y siete docentes.

Continuando con el apoyo al proceso de aprendizaje de los alumnos de la comuna de Calbuco, Región de Los Lagos, en 2011 se hizo entrega de una moderna pizarra Interactiva Digital al Liceo Francisco Hernández-Ortiz Pizarro y al Colegio Mapu Malen, lo cual se suma al trabajo realizado con esta comuna desde 2005 entregando conectividad a Internet a cinco escuelas de la isla Huar.

### Capacitación Digital

7 Escuelas

63 Alumnos

08 Directivos Docentes

39 Profesores

## voluntariAdo cOrporativo

Como una manera de contribuir al bienestar de comunidades vulnerables, y valorando la propia iniciativa de sus trabajadores, Entel apoya actividades de voluntariado, concentradas en el día del niño, y la celebración de la navidad. Con orgullo, la empresa ha visto el éxito de estas actividades, gracias al compromiso de los trabajadores de Entel, quienes desde sus inicios, en 2007, han aumentado su participación en casi un 20%.

	Día del Niño 2011	Navidad 2011	Día del Niño 2012	Navidad 2012
Nº Actividades	25	66	40	73
Nº de voluntarios	198	867	404	941
Nº de personas beneficiadas	1.149	4.163	2.061	4.843

## apoYo al artE

Acercando el arte a las personas, y en forma de tributo a destacados artistas, Entel quiso estar presente en la recopilación de dos importantes libros resúmenes que destacan el talento nacional: Notebook, en 2011 y Arte Urbano, en 2012.

Notebook es un libro que reúne anotaciones, observaciones, dibujos y bocetos de Roberto Matta, creados en medio de su exilio en Nueva York y durante un periodo particularmente complejo tanto en su vida personal como en el contexto mundial. Esta edición facsimilar del Notebook 1943, fue realizada con el apoyo de la Ley de Donaciones Culturales y la Corporación Patrimonio Cultural de Chile.

El libro Arte Urbano, realizado junto a la Corporación Patrimonio Cultural de Chile, reúne a los principales exponentes nacionales y extranjeros de esta expresión artística que saca el arte de los museos apoderándose de las calles por medio de intervenciones en medio de las ciudades. En el marco del lanzamiento de la citada publicación, se preparó una intervención del artista Fernando Casampere entre el Museo de Bellas

Artes y el Mac, empleando la arquitectura de los edificios como soporte para la obra, que pudo ser apreciada por los transeúntes a principios de 2013.

Asimismo, bajo el alero de la Ley de Donaciones Culturales, Entel apoyó la exposición Los Grandes Modernos, Arte del Siglo XX, en el Centro Cultural La Moneda. Esta muestra representó un hito cultural en Chile y Latinoamérica, al exhibir cerca de 170 obras de la Fundación Peggy Guggenheim de Venecia, pertenecientes a los más destacados artistas internacionales de la primera mitad del siglo XX, como Picasso, Magritte y Dalí, entre otros.

Por otra parte, y buscando ampliar la variedad de público beneficiado, se ha auspiciado una serie de grandes eventos de entretenimiento cultural, como conciertos, recitales y actividades deportivas. Entre 2011 y 2012, Entel auspició 59 eventos masivos, que congregaron a cerca de 1 millón y medio de personas.



# índice glObal reportiNg initiAtive

## Declaración del nivel de aplicación GRI

Para el presente reporte de sustentabilidad 2011 – 2012, y conforme a los contenidos e indicadores reportados, el Entel se autodeclara en un nivel de aplicación B de GRI G3.1.



## Tabla de contenidos, enfoques de gestión e indicadores GRI G3

A su vez, se ha dado respuesta a cada uno de los requisitos por contenido o indicador GRI G3.1 utilizando el presente Reporte de Sustentabilidad, la Memoria Anual 2012 y el portal de internet del Entel. En la columna “Sección / Página / link” se ubican los enlaces a los cuales puede acceder o el número de página del Reporte de Sustentabilidad 2012 donde se encuentra la información:.

Código	Descripción	Sección	Página
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones	Carta del Gerente General	6
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	Carta del Gerente General	6
2.1	Nombre de la organización	Acerca de este Reporte 1. Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. 2. Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 3. Entel Call Center S.A.	4 - -
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Relación con clientes www.entel.cl	24 -
2.3	Estructura operacional de la organización, incluyendo divisiones principales, compañías de operación, subsidiarias, joint ventures	http://www.entel.cl/corporativo/propiedad_negocios.iws	-
2.4	Localización de la sede principal	Av. Andrés Bello 2687 piso 9. Las Condes	-
2.5	Número de países donde opera la organización	Chile, donde se encuentra la sede principal y Perú, con la filial Americatel.	-
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Gobierno Corporativo http://www.entel.cl/corporativo/propiedad_negocios.iws	12 -
2.7	Mercados servidos (incluyendo distribución geográfica, sectores cubiertos y tipos de clientes/beneficiarios)	Relación con clientes	24
2.8	Dimensión de la organización	Grandes Hitos 2011 – 2012	8
2.9	Cambios significativos durante el periodo de reporte	Grandes Hitos 2011 - 2012	8

Código	Descripción	Sección	Página
2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo de reporte	Premio Mejor Contenido Financiero otorgado por PwC y Estrategia Ranking de reputación corporativa de MERCO Encuesta monitor de Responsabilidad Social Corporativa de MORI Premio Nacional de Satisfacción de Clientes de ProCalidad y la revista Capital Ranking de Empresas Innovadoras de Chile, de la Escuela de Negocios de la Universidad de los Andes Concurso de Buenas Prácticas "Por el Chile que Soñamos" impulsado por el Ministerio Secretaría General de Gobierno, y entregado por el Gobierno Regional de Magallanes y la Antártica Chilena	13 14 19 29 39 59
3.1	Periodo cubierto por la memoria	Acerca de este Reporte	4
3.2	Fecha de la memoria más reciente	Acerca de este Reporte	4
3.3	Ciclo de presentación de la memoria	Acerca de este Reporte	4
3.4	Punto de contacto para inquietudes relacionadas con la memoria	Acerca de este Reporte	4
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Acerca de este Reporte	4
3.6	Cobertura de la memoria (Países, divisiones, filiales, joint ventures, proveedores)	Acerca de este Reporte	4
3.7	Límites al alcance de la memoria	Acerca de este Reporte	4
3.8	Base para reportar sobre joint ventures, filiales, operaciones tercerizadas y otras entidades, que puedan afectar significativamente la comparabilidad de período a período y/o entre organizaciones	Acerca de este Reporte	4
3.9	Técnicas de medición y bases de cálculo de los datos, incluyendo supuestos y estimaciones aplicadas para el levantamiento de los indicadores y de la información de la memoria	Acerca de este Reporte	4
3.10	Explicación del efecto de cualquier reexpresión de información suministrada en anteriores reportes, y las razones se requiere reexpresarla	No hubo	-
3.11	Cambios significativos respecto a reportes previos en cuanto al alcance, límites o métodos de medición aplicados	No hubo	-
3.12	Tabla identificando la localización de contenidos e indicadores GRI	Índice Global Reporting Initiative 2011 - 2012	64
3.13	Política y práctica actual relacionada con la verificación externa de la memoria	El Reporte no es sometido a verificación externa, no obstante, Entel cuenta con un sistema de control interno que evalúa de manera periódica el cumplimiento de los procedimientos.	-
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los Comités bajo el más alto nivel, responsable por tareas específicas tales como la estrategia de negocio o la visión organizacional	Gobierno Corporativo	13
4.2	Indicar si el Presidente del máximo órgano de gobierno es igualmente un ejecutivo de la organización	Gobierno Corporativo	12
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y/o no ejecutivos	Gobierno Corporativo Todos los miembros del directorio son hombres.	12 -
4.4	Mecanismos de accionistas y trabajadores para comunicarse o hacer recomendaciones al máximo órgano de gobierno	Directorio	13

Código	Descripción	Sección	Página
4.5	Vínculo entre la remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno, alta dirección y ejecutivos, con el desempeño de la organización (incluido el desempeño social y ambiental)	Directorio	13
4.6	Procedimientos establecidos para evitar el conflicto de intereses	Se regula con los lineamientos del Código de Ética y Conducta de Negocios.	13
4.7	Procedimientos para determinar la capacitación y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno para orientar los tópicos económicos, sociales y ambientales de la estrategia organizacional	El directorio es electo en la junta de accionistas, cumpliendo con las condiciones establecidas por la Ley de Sociedades Anónimas.	13
4.8	Declaración de misión, valores, código de conducta y principios desarrollados internamente, relevantes para el desempeño económico, social y ambiental y el estado de su implementación	Visión Misión Pilares culturales	16 16 17
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental, incluyendo los riesgos relevantes y oportunidades, y la adhesión o cumplimiento de estándares, códigos de conducta y principios acordados internacionalmente	Gobierno Corporativo  Los riesgos son detectados por la administración. El directorio fija las políticas a seguir en las materias según la propuesta de la administración.	13 -
4.10	Procesos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente respecto al desempeño económico, social y ambiental	Anualmente se somete a aprobación del directorio el respectivo informe en esta materia.	-
4.11	Explicación sobre la adopción del principio de precaución en la organización	No existe un planteamiento explícito.	-
4.12	Principios o iniciativas económicas, sociales o ambientales desarrolladas externamente, que la organización suscriba o apoye	Se mantienen las adhesiones publicadas en períodos anteriores. Ver en Reporte de Sustentabilidad 2008 – 2009  <a href="http://www.entel.cl/corporativo/reporte.iws">http://www.entel.cl/corporativo/reporte.iws</a>	- -
4.13	Principales asociaciones en las que la organización: * tenga una posición dentro de su máximo órgano de gobierno, * participe en proyectos o comités, * proporcione financiación más allá de la obligación por membresía, o * sea una membresía estratégica	Se mantienen las asociaciones publicadas en períodos anteriores. Ver en Reporte de Sustentabilidad 2008 – 2009  <a href="http://www.entel.cl/corporativo/reporte.iws">http://www.entel.cl/corporativo/reporte.iws</a>	- -
4.14	Lista de los grupos de interés (stakeholders) que la organización ha incluido	Grupos de interés	20
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés	Grupos de interés	20
4.16	Enfoque del relacionamiento con los grupos de interés, incluyendo la frecuencia del relacionamiento con cada uno de ellos	Grupos de interés	20
4.17	Aspectos clave y principales preocupaciones que han sido obtenidas del relacionamiento y la forma como la organización ha dado respuesta, incluida la publicación de su memoria	Grupos de interés	20
EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	Desempeño económico	40
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Se cumple con las obligaciones que por ley establece el sistema de pensiones en Chile	-
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Todo Chile comunicado	36
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales	Desempeño económico	43
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados principalmente para el beneficio público.	Todo Chile comunicado  Conectividad y capacitación digital a Escuela rurales	36 60
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Iniciativas de eficiencia energéticas	49
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Residuos	49

Código	Descripción	Sección	Página
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Infraestructura amable con la ciudad	47
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	En 2012 se cursó una multa por la instalación de una antena en el Parque Nacional Lauca y la tala de 35 árboles. La multa ascendió a 3.500 UTM.	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Inversiones en infraestructura	45
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Gente Entel	50
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Rotación	52
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Beneficios	56
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Se cumple con lo establecido en la ley.	-
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Sindicalización	56
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Se cumple con lo establecido en la ley y los convenios colectivos.	-
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Salud y seguridad	57
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	El 100% de los trabajadores está representado en los comités de higiene y seguridad y comités de seguridad	-
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.	Capacitación y desarrollo de carrera	53
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continuada que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capacitación y desarrollo de carrera	53
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Evaluación del desempeño	54
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Memoria financiera 2012 págs 24 y 25	-
		Estructura organizacional	14
		Dotación	51
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se presentaron este tipo de incidentes en el período	-
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Contratistas	44
		Las empresas contratistas son sometidas a auditorías. Todas cumplen con la legislación. No ha habido casos relacionados con trabajo infantil.	-
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	Contratistas	44
		Las empresas contratistas son sometidas a auditorías. Todas cumplen con la legislación. No ha habido casos relacionados con trabajo forzoso.	-

Código	Descripción	Sección	Página
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No hubo	-
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No hubo	-
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Infraestructura amable con la ciudad	47
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Infraestructura amable con la ciudad	47
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Infraestructura amable con la ciudad	47
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Todos los empleados de la compañía reciben un ejemplar del Código de Ética y Conducta de Negocios, donde se establecen las políticas y procedimientos de anticorrupción.	-
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	<p>El procedimiento contencioso Rol 104/2010 ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia se inició por un requerimiento del Fiscal Nacional Económico en contra de las empresas Telefónica Móviles de Chile S.A. Claro Chile S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A. por el que se imputó a estas los supuestos hechos de haber ejercido abusiva e injustificadamente el derecho a oponerse al otorgamiento de concesiones de servicio telefónico móviles y el supuesto hecho de llevar adelante prácticas exclusorias mediante la negativa injustificada de hacer ofertas de facilidades y /o reventa de planes, necesarios para operar en el mercado de telefonía móvil.</p> <p>En primera instancia el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia ; por unanimidad de sus miembros, desechó totalmente dicho requerimiento. En contra de esta sentencia se dedujeron recursos de reclamación ante la Corte Suprema. Por Sentencia de Fecha 23 de diciembre de 2011, la Tercera Sala de la Corte Suprema condenó a las empresas requeridas, Telefónica Móviles de Chile S.A. Claro Chile S.A. y Entel PCS Telecomunicaciones S.A. a pagar una multa a beneficio Fiscal ascendente a tres mil Unidades Tributarias Anuales ( 3.000), por infracción al artículo 3º del Decreto Ley N°211 de 1973, con costas. El fundamento del Fallo se basó en llevar adelante prácticas exclusorias mediante la negativa injustificada de hacer ofertas de facilidades y /o reventa de planes con anterioridad, necesarios para operar en el mercado de telefonía móvil, desestimando la otra parte del requerimiento de haber ejercido abusiva e injustificadamente el derecho a oponerse al otorgamiento de concesiones de servicio telefónico móviles. Dicho fallo dispuso además que las concesionarias antes señaladas presentarán en un plazo de 90 días una oferta de facilidades y/o reventa de planes para operadores móviles virtuales, sobre la base de criterios generales, uniformes, objetivos y no discriminatorios.</p> <p>Actualmente, tanto la multa como las costas del Juicio se encuentran pagadas y la oferta de facilidades ordenada en esa sentencia fue presentada oportunamente. Por último, actualmente se encuentra pendiente de resolución un Recurso de Revisión interpuesto ante la Corte Suprema en contra de la sentencia referida dictada por esta por estimarse que infringe la cosa juzgada pronunciada en otra sentencia dictada por la Tercera Sala de ese tribunal.</p>	-
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Tecnología y salud: <a href="http://www.entel.cl/landing_antenas/tecnologia_salud.iws">http://www.entel.cl/landing_antenas/tecnologia_salud.iws</a>	-
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Reclamos	30

Código	Descripción	Sección	Página
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Satisfacción de clientes	28
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Seguridad de la Información de clientes	30
IO1	Capital de inversión en infraestructura de redes de telecomunicaciones desglosado por región	Inversiones en infraestructura	45
IO2	Costos netos para los proveedores de servicios bajo la Obligación de Servicio Universal al extender sus servicios a lugares geográficos y a grupos de bajos ingresos, que no son rentables. Describir los mecanismos legislativos y regulatorios relevantes	Todo Chile comunicado	36
IO4	Cumplimiento con los estándares del ICNIRP sobre exposición a emisiones de radiofrecuencias de teléfonos móviles.	Se cumple con la norma vigente	-
IO5	Cumplimiento con los lineamientos del ICNIRP sobre exposición a emisiones de radiofrecuencias de estaciones base.	Se cumple con la norma vigente	-
IO6	Política y prácticas respecto a la Tasa de Absorción Específica de los teléfonos móviles.	<a href="http://www.entel.cl/landing_antenas/tecnologia_salud.iws">http://www.entel.cl/landing_antenas/tecnologia_salud.iws</a>	-
IO7	Políticas y prácticas en la ubicación de antenas y sitios de transmisión, incluyendo la consulta a los grupos de interés, lugares compartidos e iniciativas para reducir el impacto visual. Describa el enfoque para evaluar las consultas y cuantificarlas donde sea posible.	Infraestructura amable con la ciudad	47
PA1	Políticas y prácticas para permitir el uso de infraestructura de las telecomunicaciones y acceso a productos y servicios de telecomunicaciones en áreas remotas y de baja población.	Todo Chile comunicado	36
		Conectividad y capacitación digital a Escuela rurales	60
PA2	Políticas y prácticas para superar las barreras de acceso y uso de productos y servicios de telecomunicaciones, incluyendo: idioma, cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad.	Conectividad y capacitación digital a Escuela rurales	60
PA3	Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de productos y servicios de telecomunicaciones.	Portabilidad	33
PA4	Cuantificar el nivel de disponibilidad de productos y servicios de telecomunicaciones en las áreas en que opera la organización.	"Relación con clientes	24
		Todo Chile Comunicado	36
PA5	Número y tipos de productos y servicios de telecomunicaciones provistos y usados por la población sin o de bajos ingresos. Clarificar las definiciones empleadas.	Todo Chile comunicado	36
PA6	Programas para proveer y mantener productos y servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia y para colaborar en caso de desastre.	Continuidad del servicio en situaciones de emergencia	31
TA1	Ejemplo de la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en el consumo de recursos.	Iniciativas de eficiencia energéticas	49
TA2	Ejemplos de productos, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones que tienen el potencial de reemplazar objetos físicos (Por ejemplo una guía telefónica por una base de datos en la web o viajes por videoconferencias).	Medio ambiente	46
		Medicina a distancia	37

# índice del pacto global de naciones unidas

## Comunicación sobre el Progreso

El Entel reitera su apoyo constante al Pacto Global y al cumplimiento de sus 10 principios relacionados con los Derechos Humanos, las prácticas laborales justas, la gestión responsable con el medio ambiente y las prácticas anticorrupción. Este reporte de sustentabilidad se ha desarrollado siguiendo igualmente los

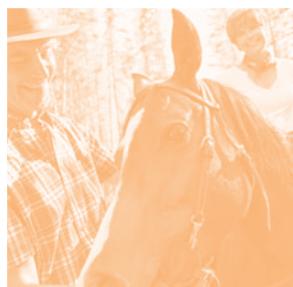
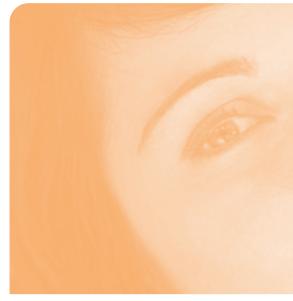
lineamientos para la Comunicación sobre el Progreso que la Organización de Naciones Unidas ha establecido, a través del Pacto Global. En la siguiente tabla, se encuentra la ubicación de los principios, acciones e indicadores de esta iniciativa durante el período 2011-2012 dentro del reporte de sustentabilidad:

Código	Principio	Sección	Página
GC 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia	Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a>	13 -
GC 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos	Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a>	13 -
GC 3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Sindicalización Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a>	56 13 -
GC 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a>	13 -
GC 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a>	13 -
GC 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación	Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a> Gente Entel	13 -
GC 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	Infraestructura amable con la ciudad	47
GC 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Boleta electrónica	48
GC 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Iniciativas de eficiencia energética	49
GC 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Código de Ética y Conducta de Negocios <a href="http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf">http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf</a>	13 -



IMPRESIÓN  
Fyрма Gráfica

DISEÑO  
[www.filete.cl](http://www.filete.cl)



:)

e)

[www.entel.cl](http://www.entel.cl)