



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Bienal 2013-2014

Acerca de este Reporte

(G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33, G4-48)

Proceso para la definición de los contenidos del reporte

Entel¹ pone a disposición de sus grupos de interés su quinto reporte de sustentabilidad consecutivo, de periodicidad bienal, que recoge su desempeño en Chile² durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2014. La compañía ha utilizado para su elaboración la versión G4 de la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional, en su opción de conformidad esencial.

El reporte de sustentabilidad informa sobre el desempeño de Entel en materia social, ambiental y económica en Chile, y complementa la información sobre prácticas de gobierno corporativo de la memoria anual. En el capítulo de Desempeño económico se consideran cifras consolidadas que incluyen las operaciones de Entel Call Center Perú, Americatel Perú y Entel Servicios Empresariales (ESE).

En su calidad de adherente a Pacto Global de Naciones Unidas, Entel utiliza este reporte como una comunicación de progreso, para dar cuenta sobre los avances de la compañía en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa.

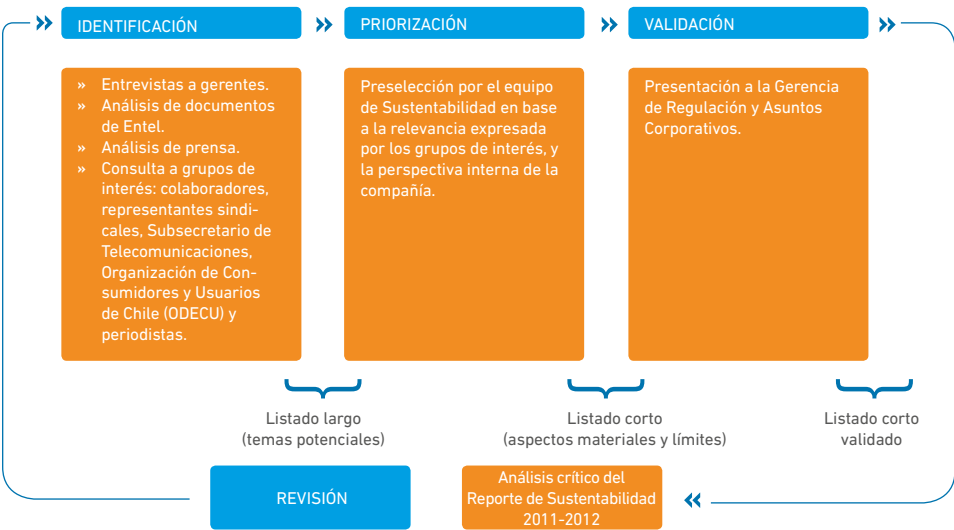
El reporte ha sido validado internamente por los responsables de cada área, y aprobado por el Gerente General, junto a la memoria anual, sin ser sometido a verificación externa.

Aspectos materiales y cobertura

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23)

Para la definición de los contenidos a incluir en este reporte y sus límites, se llevó a cabo un proceso de 4 pasos: identificación, priorización, validación y revisión conforme a la siguiente figura.

Como resultado del proceso, se definieron y clasificaron los aspectos materiales en alta y media relevancia, definiendo el grado de profundidad de la información a reportar. Además se definieron los límites en internos y externos para cada aspecto, tal como se indica en la tabla “Listado de Aspectos Materiales”.



Listado de Aspectos Materiales

		Límites (donde es relevante el aspecto)	
ASPECTO MATERIAL		EXTERNOS	INTERNOS
Alta relevancia	Red 4G y accesibilidad	-	
	Conectividad y salud (SMART)	-	
	Desarrollo empresarial	Proveedores	Entel
	Inclusión social y digital	-	
	Experiencia del cliente	Distribuidores (franquiciados) y contratistas	
	Liderazgo interno	-	
	Salud y seguridad	Trabajadores contratistas	Entel – Entel Call Center
Media relevancia	Residuos	Distribuidores (franquiciados) y clientes	
	Antenas	-	
	Inversión en datacenters	-	Entel
	Voluntariado	-	
	Continuidad del servicio	Proveedores y contratistas	
	Rotación	-	
	Espacios de trabajo	-	
	Clima laboral	-	
	Remuneraciones y beneficios	-	Entel – Entel Call Center
	Desempeño económico	-	
	Desarrollo de carrera y evaluación del desempeño	-	
	Gestión cadena de suministros	Proveedores y contratistas	

¹ Corresponde a Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. (Entel Chile S.A.) y sus filiales con operación en Chile.

² Quedan excluidas las operaciones de Entel International BVI Corp y sus filiales, así como de Servicios de Entel Call Center del Perú S.A. (filial de Entel Call Center S.A.).



Barrio Feliz

El programa busca intervenir y mejorar espacios públicos en comunas del país, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de miles de vecinos.

Índice

Acerca de este Reporte	
Aspectos materiales y cobertura	
Carta del Gerente General	02
Principales Cifras	04

1

Perfil y Gobierno Corporativo

Perfil	05
Gobierno corporativo	05
Gestión de riesgos	05
Ética	06
Relación con nuestros grupos de interés	06

2	Conectividad	
	Conectando Chile: Red 4G y accesibilidad	09
	SMART, mejorando la calidad de vida	10
	Contribuyendo al desarrollo empresarial	11

3	Infraestructura	
	Continuidad del servicio	13
	Conectividad ante emergencias	13
	Antenas	13
	Inversión en datacenters	14

4	Experiencia del Cliente	
	Experiencia del cliente	17
	Satisfacción del cliente	18

5	Compromiso y Clima Laboral	
	Colaboradores	21
	Rotación	22
	Relaciones laborales	22
	Nuevos espacios	23
	Clima laboral	24
	Remuneraciones y beneficios	24

6	Capacitación y Desarrollo de Carrera	
	Capacitación	27
	Desarrollo de carrera	27
	Evaluación del desempeño	27

7	Salud y Seguridad	
	Salud y seguridad	29

8	Más que Conectados	
	Inclusión social y digital	31
	Barrio Feliz	31
	Programas tecnológicos y educativos	32
	Innovación social	33
	Apoyo al deporte	33
	Voluntariado corporativo	35

9	Residuos	
	Residuos	37

10	Desempeño Económico	
	Valor agregado, generado y distribuido	41
	Valor distribuido	42
	Generación de valor agregado	42
	Distribución del valor agregado	44

.....

AL CUMPLIR **50 AÑOS**, REAFIRMAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD, CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO TECNOLÓGICO, SOCIAL, ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL DEL PAÍS, PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS INTEGRAL, ARMÓNICA E INCLUSIVA.

.....



Carta del Gerente General

(G4-1, G4-2, G4-13)

En este año especial, cuando hemos cumplido 50 años comunicando a los chilenos sin importar dónde estén, queremos compartir con ustedes nuestro compromiso con la sustentabilidad como un aspecto fundamental para el desarrollo de la empresa.

Nuestra vocación como compañía de telecomunicaciones va mucho más allá de la responsabilidad que implican nuestras operaciones. Ahí donde estemos presentes, queremos contribuir con proyectos que ayuden a las personas a vivir mejor conectados: ya sea con iniciativas que mejoren la conectividad o impulsando la capacitación digital para disminuir la brecha digital entre los chilenos. Asimismo, hemos entendido que como nuestra red y servicios están presentes en todo el país, nuestro rol con las comunidades va más allá de la conectividad. Por eso creemos que en alguna medida somos parte de ellas y de sus barrios, y queremos aportar para hacer más armónico los espacios públicos con los que conviven.

La creación de lazos permanentes con nuestros grupos de interés nos ha ayudado a definir una Política de Sustentabilidad de largo plazo, la que se basa en el pilar de la cocreación. En la práctica, ello se traduce en trabajar en conjunto con las personas y las comunidades en proyectos que aporten al mejoramiento de su calidad de vida y generen valor compartido y valor social para ellos.

La evolución de las tecnologías, las demandas de los ciudadanos y los requerimientos de las autoridades han implicado todo un desafío para nosotros. Conceptos como los de 4G y 'smart' se han incorporado a nuestro diario vivir. Actualmente, el 60% de los chilenos cuenta con acceso a internet, y más de dos tercios de las conexiones se producen a través de la telefonía móvil. Esto representa un gran desafío para toda la industria, pues es imprescindible que el país cuente con infraestructura adecuada. Durante los últimos dos años, en Entel hemos invertido sobre USD 1.299 millones para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Tras la adjudicación a inicios de 2013 de la concesión del espectro 2.600 MHz para desarrollar la tecnología 4G, la compañía asumió el compromiso de generar la red más extensa, robusta y de mejor calidad del país, lo que hemos cumplido gracias al esfuerzo técnico y humano de todos los colaboradores. La futura implementación de la red en la frecuencia 700 MHz generará oportunidades para el desarrollo de aplicaciones que mejorarán la calidad de vida de las personas en áreas como salud, transporte, educación y seguridad ciudadana, entre muchas otras.

Nuestro compromiso por contribuir al desarrollo de Chile y de acercar las telecomunicaciones a todos los chilenos sin importar dónde vivan, ha hecho que participemos de los proyectos de conectividad digital rural que impulsa la Subsecretaría

Actualmente, el 60% de los chilenos cuenta con acceso a internet, y más de dos tercios de las conexiones se producen a través de la telefonía móvil. Esto representa un gran desafío para toda la industria, pues es imprescindible que el país cuente con infraestructura adecuada.

730

localidades rurales

Con el desarrollo del proyecto Conectando Chile, más de 130 mil chilenos tendrán la posibilidad de contar con servicios de telecomunicaciones.



7 proyectos

El programa Barrio Feliz durante 2014 intervino y recuperó más de 6.600 m² de espacios públicos en comunas del país.



de Telecomunicaciones (Subtel) a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT). En 2013 conectamos dos rutas que son clave en la provincia de Tierra del Fuego, en tanto que en 2014 comenzamos el despliegue del proyecto "Conectando Chile", a través del cual conectaremos a más de 130 mil compatriotas de 730 localidades aisladas.

Todas las iniciativas que impulsamos sólo son posibles gracias al compromiso diario de nuestros siete mil colaboradores propios en Chile, y de los más de 13 mil trabajadores contratistas que nos ayudan en diversas tareas. Junto a los colaboradores y clientes de Entel Perú -cuyas operaciones adquirimos en 2013- conformamos un gran equipo de personas.

Dos grandes hitos han marcado este período para nuestros colaboradores: la inauguración del nuevo edificio corporativo en Parque Titanium, lo que ha permitido centralizar nuestras operaciones; y la implementación de un modelo innovador en la evaluación del desempeño, que incentiva la mejora continua, fortalece la comunicación interna y la retroalimentación.

Nos sentimos parte de las comunidades y de su quehacer, y queremos contribuir a mejorar el entorno de éstas. Por eso, en conjunto con las fundaciones "Proyecto Propio" y "Junto al Barrio", más la participación de vecinos y autoridades municipales, en 2014 pusimos en marcha el programa "Barrio Feliz", cuya misión es intervenir y mejorar espacios públicos deteriorados para aportar a la calidad de vida de los vecinos que allí viven. Parte de los recursos que posibilitan estas iniciativas se obtienen de la participación de nuestros clientes, quienes colaboran a través de dos vías: reciclando sus telé-

fonos celulares en desuso o suscribiendo la recepción de su boleta de servicio por medio del correo electrónico.

Todo esto nos ha permitido tener una mayor sensibilidad en torno al desempeño medioambiental, como lo demuestra la política de reutilización y reciclaje de residuos electrónicos y dispositivos móviles.

No se entendería el rol de Entel sin involucrar en esto a los grupos de interés. A todos ellos buscamos entregar valor, ser el mejor proveedor, empleador y vecino. Creemos que estamos yendo por un buen camino. Por lo mismo aprovechamos de agradecer el reconocimiento del ranking Merco 2014 que premió a Entel como la empresa del sector telecomunicaciones con mejor reputación de Chile.

Los invito a leer nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad, documento donde compartimos el desempeño social, ambiental y económico que hemos tenido como empresa durante los últimos dos años, y nuestro avance en el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa referente a nivel internacional con la que estamos comprometidos desde hace ya cinco años.

Reciba usted un cordial saludo.

Antonio Büchi Buc
Gerente General

Principales Cifras (G4-9)



7.365
Colaboradores

13.740
Trabajadores
contratistas

38%
De mujeres
en la dotación

Nuevo edificio corporativo
Parque Titanium
(alberga a 1.200 colaboradores)

{ Más de 4.800 Colaboradores promedio
capacitados al año }

Red de 4G
más extensa del país

7 data centers
en Chile

Tengo una Idea

Ejecución de 70 proyectos
de voluntariado propuestos
por los colaboradores

Barrio Feliz

Espacios públicos
recuperados en
siete comunas

Conectando Chile

135
Localidades
rurales conectadas

33.000
Personas beneficiadas
(75% de la meta a 2015)

Más de
1.299
Millones USD
de inversión
en infraestructura
en los últimos dos años

Más de
1.598
Millones \$
de valor generado
y distribuido durante
los últimos dos años

Más de
12.000
Celulares en desuso
reciclados

254
Toneladas de baterías
y residuos electrónicos
reciclados / reutilizados



Líder
en satisfacción
de los usuarios
(Ranking de la
Subsecretaría de
Telecomunicaciones)

01. Perfil y Gobierno Corporativo.....



Manual de Gobierno Corporativo

Escanea el código y conoce el Manual de Gobierno Corporativo de Entel.

Perfil

(G4-3, G4-4, G4-6, G4-8)

Entel³, como empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones, presta servicios móviles, fijo, outsourcing TI y contact center a través de tres grandes mercados: personas, empresas y corporaciones. Adicionalmente, participa del mercado mayorista, proveyendo de redes y servicios de tráfico y roaming a otras compañías nacionales e internacionales y a operadores móviles virtuales.

La compañía cuenta con operaciones en Chile a través de la marca Entel y en Perú a través de Americatel Perú y Nextel Perú, funcionando esta última desde octubre de 2014 bajo la denominación de Entel Perú; además de prestar también en ambos países servicios como Entel Call Center⁴.

Gobierno corporativo

(G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-43)

La alta dirección de la compañía está encabezada por un Directorio compuesto por nueve miembros, quienes con el objetivo de crear valor para los grupos de interés de Entel, dirigen la empresa conforme a las disposiciones legales existentes y a criterios de autorregulación, recogidos en el Manual de Gobierno Corporativo. Asimismo, tres de ellos componen el Comité de Directores⁵. En tanto, la administración está en manos de un grupo ejecutivo liderado por el gerente general, quien es designado por el Directorio.

El trabajo cercano e integrado de directores y ejecutivos es un complemento imprescindible para la sana dirección de la compañía, y por esto el Manual de Gobierno Corporativo fue rediseñado en 2014 para incorporar los avances legales y las pautas acordadas por el mismo Directorio, estableciendo que los vicepresidentes y gerentes deben informar sobre los principales aspectos de Entel a cada nuevo director conforme a un procedimiento de inducción. El Directorio tiene la facultad de solicitar asesorías externas de considerarlas pertinentes.

³ Corresponde a la sociedad matriz Entel Chile S.A.

⁴ La estructura de sociedades bajo la matriz puede consultarse en la Memoria Anual-Información Financiera (páginas 10, 128-130).

⁵ La composición del Comité de Directores puede consultarse en la Memoria Anual-Información Corporativa (página 35).

⁶ Mayor detalle del Comité de Ética puede consultarse en la Memoria Anual - Información Corporativa (página 21) y en el Código de Ética.

La administración presenta mensualmente los principales resultados de su gestión al Directorio, considerando los antecedentes proporcionados por las diferentes vicepresidencias y gerencias. Los mismos antecedentes son presentados en reuniones de la primera línea gerencial, permitiendo el seguimiento de la evolución de los KPIs estratégicos y la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para cumplir las metas anuales establecidas.

Por otra parte, la compañía dispone de 16 comités gerenciales, divididos en tres categorías: estratégicos, de ejecución y coordinación, con el objetivo de contar con instancias pertinentes para los diferentes temas y etapas de gestión.

Asimismo, desde 2013 se redefinió el Comité de Ética⁶, el cual se encuentra integrado por seis ejecutivos de la compañía, designados por el gerente general, con el encargo de resolver situaciones relacionadas con la normativa interna y de dar respuesta a denuncias sobre incumplimientos éticos formulados a través del canal de denuncias implementado para tal efecto.

Gestión de riesgos

(G4-14, G4-45, G4-46, G4-47)

La identificación, actualización, mitigación y control de los riesgos estratégicos de Entel está a cargo del área de Auditoría Interna, la cual reporta su gestión, al menos una vez al año, al Comité de Directores y al Directorio. Asimismo, desde 2013, Auditoría Interna implementó un modelo de prevención de delitos, conforme a la Ley 20.393.

La administración del riesgo es una tarea de toda la organización. Durante el año 2014, unos 120 ejecutivos de la compañía fueron capacitados en riesgos, especialmente enfocados en el nuevo Manual de Gobierno Corporativo y en el manejo de información reservada, confidencial y privilegiada.



> Ética

Escanea el código, ingresa a la página web y conoce más acerca del Código de Ética de Entel.

Ética

(G4-14, G4-41, G4-56, G4-57, G4-58)

Para reforzar un comportamiento ético, en 2013 se actualizó el Código de Ética, el cual es aplicable tanto a colaboradores como a directores. Este código forma parte de una batería de herramientas dispuestas para resguardar los valores y la forma de actuar de Entel, entre los que se incluyen un Manual de Ética para orientar respecto del cumplimiento del código, un portal en la intranet para el planteamiento y resolución de dudas, y tres canales confidenciales de denuncia: plataforma online, dirección de e-mail y casilla postal.

Las denuncias, para las que se posibilita y garantiza la confidencialidad, son enviadas al Comité de Ética, las que en caso de contar con antecedentes plausibles son investigadas por el gerente de recursos humanos y/o de auditoría interna, y derivadas para su posterior resolución al Comité de Ética. El alcance de las denuncias no sólo incluye las operaciones de Entel, sino también aquellas actividades relacionadas con proveedores, contratistas y terceros.

Relación con nuestros grupos de interés

(G4-15, G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37)

Escuchar, comprender y satisfacer las legítimas expectativas de los diversos grupos de interés es una tarea compleja, pero imprescindible para el éxito de la estrategia de negocios. Entel continuamente revisa y mejora la identificación de sus grupos, priorizándolos y generando nuevas instancias de diálogo que permitan obtener sinergias a partir del trabajo conjunto. En la última actualización realizada en 2013 se redefinieron los grupos más importantes y los enfoques de relacionamiento con cada uno, lo que hizo posible desarrollar nuevos proyectos.

Entel cree en el trabajo colaborativo, y por lo mismo forma parte de asociaciones sectoriales, relacionadas con comercio, telecomunicaciones, tecnologías e internet, tanto nacionales como internacionales, en las cuales participa aportando su visión y experiencia, para contribuir a mejorar las comunicaciones y la calidad de vida. Asimismo, apoya a distintas fundaciones relacionadas con su foco social, además de pertenecer a la Red Pacto Global Chile.

ORGANIZACIONES SECTORIALES

4G Americas

[Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. \(ACTI\)](#)

[Asociación de Proveedores de internet \(API\)](#)

[Asociación GSM Global](#)

[Asociación GSM Latinoamérica](#)

[Asociación Nacional de Avisadores \(ANDA\)](#)

[Cámara Chileno Norteamericana de Comercio \(AMCHAM\)](#)

[Cámara Nacional del Comercio](#)

[Comisión Interamericana de Telecomunicaciones \(CITEL\)](#)

[Instituto de Ingenieros de Chile](#)

[Interactive Advertising Bureau \(IAB\)](#)

[SOFOPA \(Sociedad de Fomento Fabril\) y SOFOFA-INNOVA](#)

[Asociación de Telefonía Móvil \(ATELMO\)](#)

FUNDACIONES

[Fundación ANAR](#)

[Fundación Enseña Chile](#)

[Fundación Junto al Barrio](#)

[Fundación País Digital](#)

[Fundación Paz Ciudadana](#)



Grupos de Interés

> Sociedad

Entel busca contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, la productividad de las empresas y el desarrollo del país, construyendo conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, siendo respetuosos del medioambiente y entorno en las comunidades locales en donde se desenvuelven los proyectos, y promoviendo el diálogo abierto y transparente con la sociedad.

El relacionamiento con comunidades se desarrolla de manera presencial, con especialistas en la materia, a través de reuniones programadas y según requerimiento de los vecinos, además de las actividades realizadas en conjunto con las juntas de vecinos y organizaciones de consumidores.

> Clientes y usuarios

La empresa apuesta por la satisfacción de sus clientes, ofreciéndoles productos y servicios de última generación, bajo un enfoque de aprendizaje, así como de mejora a través de la experiencia conjunta y personalizada para cada segmento. Asimismo, Entel entrega información veraz, transparente y respetando su privacidad, con el firme compromiso de escucharlos a través de los diferentes canales de comunicación a su disposición y responder a sus inquietudes y propuestas.

Con los clientes el canal de comunicación es multiplataforma, publicidad en medios masivos, redes sociales, página web, servicio de atención telefónica y puntos de venta.

> Colaboradores

Entel conoce la importancia vital de sus colaboradores, por lo que construye y entrega las herramientas necesarias para lograr su desarrollo integral, con pleno respeto a sus derechos, facilitando el equilibrio entre vida personal y laboral, promoviendo un ambiente de trabajo sano, seguro e inclusivo, en un entorno de diversidad cultural y con igualdad de oportunidades, donde se promuevan la ética y transparencia de los negocios.

Los medios de comunicación con colaboradores son la intranet corporativa, correo electrónico, pantallas de edificios corporativos. Además, se llevan a cabo negociaciones colectivas con sindicatos y se efectúan evaluaciones de desempeño.

> Proveedores y distribuidores

Entel extiende su apuesta por la sustentabilidad a su cadena de valor, con cuyos integrantes se plantea una relación basada en la equidad y la transparencia, buscando su alineamiento con los valores y ética que presenta la compañía.

A través de los responsables de compras y contratos de las Gerencias de Administración y Recursos Humanos, se mantiene una fluida relación proveedores contratistas y distribuidores.

> Accionistas e inversionistas

Entel busca anticiparse a los requerimientos de accionistas e inversionistas mediante la exploración continua de nuevas tendencias en la industria, innovando en propuestas vanguardistas que protejan y aumenten el valor de su inversión y entregando toda la información requerida de manera oportuna, transparente y con equidad de trato, partiendo siempre del cumplimiento estricto de la normativa vigente.

El Área de Relación con Inversionistas se encarga de mantener el flujo de información.

> Medios de comunicación

Se busca fortalecer el diálogo con los diferentes medios, tanto tradicionales como no tradicionales, los líderes de opinión y las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales, para que de manera abierta y transparente conozcan el desempeño actual y la mirada de Entel sobre la tendencia futura de la industria de las telecomunicaciones.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos se ocupa de generar instancias de diálogo constantes, canalizando la comunicación a través de la Subgerencia de Comunicaciones Externas y Relaciones Institucionales.

> Estado

Para Entel, el Estado y sus instituciones son socios estratégicos para avanzar hacia una sociedad digital más democrática, sustentable e inclusiva para todos. La compañía actúa de forma seria, transparente y abierta, respetando la normativa vigente y promoviendo mayores estándares de calidad y mejoras en las prácticas de la industria.

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos canaliza la comunicación a través de las Subgerencia de Regulación, Subgerencia de Fiscalización y Subgerencia de Sustentabilidad y Asuntos Públicos, generando reuniones, documentos físicos, digitales y el sistema de transferencia de información de la Subtel.



Conectando Chile

El programa permitirá conectar a 730 localidades rurales, 212 escuelas y 373 kilómetros de rutas, beneficiando a más de 130 mil chilenos.

02. Conectividad



> Conectando Chile

Escanea el código, ingresa a la página web y conoce más acerca del proyecto.



La implementación de la tecnología 4G en las bandas 2.600 MHz y 700 MHz facilitará el desarrollo de las ciudades inteligentes y la telemedicina.

Conectando Chile: Red 4G y accesibilidad

(G4-EC7)

La concesión a Entel de una banda en el espectro de frecuencia de 2.600 MHz por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), en marzo de 2013, supuso el punto de partida para el desarrollo de su red 4G. La compañía cumplió con el proyecto presentado, habiendo desarrollado y puesto en funcionamiento en un año la red más extensa del país, con 803 estaciones base. A finales de 2014, Entel tenía más de 230.000 líneas con conexiones 4G, un 6% del total de sus conexiones de internet, pudiendo entregar a dichos usuarios una velocidad de navegación y descarga cuatro veces superior a la alcanzada con las tecnologías 3G.

Si bien la banda en 2.600 MHz permite entregar servicio de calidad, dadas las restricciones tecnológicas de esta banda de espectro, la compañía siempre visualizó la necesidad de contar también con espacio en el espectro de 700 MHz, por su mayor capacidad de propagación, especialmente relevante para penetrar en los inmuebles de zonas urbanas, así como para llegar a las áreas rurales. Ello le entrega un enorme potencial a la educación a distancia, teletrabajo y telemedicina en zonas aisladas, así como para el desarrollo de sistemas inteligentes (proyectos SMART) en las ciudades. En febrero de 2014, Entel resultó adjudicataria de una concesión en dicha banda, disponiendo de dos años para el desarrollo de la red una vez que sean publicados los respectivos decretos de concesión.

Aunque Chile goza de una extensa conectividad, se estima que existe un 5% del territorio sin red móvil, siendo relevante actuar al respecto, habiendo establecido Subtel en las bases de los concursos de espectro de banda 2.600 y 700 MHz, la conectividad obligatoria de localidades rurales. En este sentido, Entel se encuentra desarrollando desde 2013 el proyecto Conectando Chile, para acercar la red móvil a 181 localidades rurales, beneficiando a más de 45.000 personas, a través de la red 3G en la banda 900 MHz, que opera mejor en este tipo de entornos. A fines de 2014, la conexión ya había llegado a más del 75% de las localidades comprometidas, estando previsto que el proyecto finalice en marzo de 2015. Asociada a la concesión de la banda en el espectro de 700 MHz, se realizará una segunda etapa del proyecto, para conectar 549 localidades adicionales, entregando acceso a más de 85 mil personas, además de 212 escuelas y 373 kilómetros de carreteras.

La apuesta de Entel por contribuir a la conectividad del país le ha llevado a participar en distintos proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), para entregar servicio en zonas remotas. Durante 2013, la compañía finalizó el proyecto FDT adjudicado por la Subtel para el desarrollo de la cobertura de telefonía móvil en dos rutas de la provincia de Tierra del Fuego (Región de Magallanes y de la Antártica Chilena). Mediante la entrega de conexión en los 265 km que suman las rutas Cerro Sombrero-Cameron y Ruta Porvenir-Paso San Sebastián, se pone fin al aislamiento de la zona, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población en los rincones australes del país.

SMART, mejorando la calidad de vida

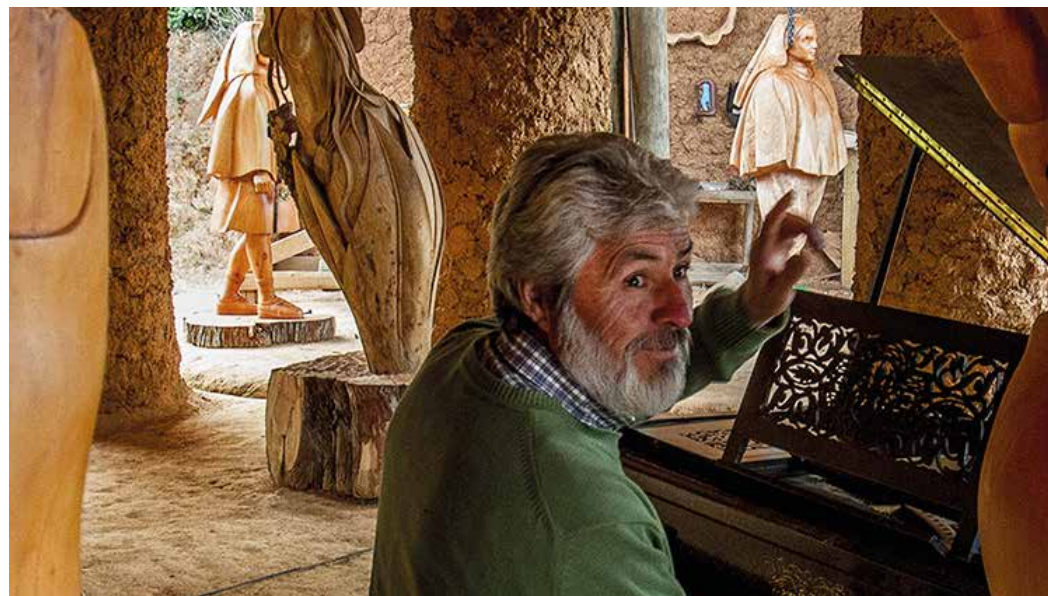
(G4-EC7)

La innovación constituye uno de los pilares culturales de Entel, que valora la activa participación de los colaboradores en el desarrollo de nuevas ideas para el diseño de soluciones y la prestación de los servicios de la compañía. El gerente general, junto a los responsables de las vicepresidencias de Mercados, de Tecnología y Operaciones y el gerente de Estrategia e Innovación, integran el Comité Estratégico de Innovación, encargado de seguir el avance en la integración de la innovación al interior de la compañía. Su actividad se complementa con el actuar de la Gerencia de Innovación, que promueve entre los colaboradores el rol estratégico de la innovación y los asesora en el diseño de proyectos y ejecución de aquellos aprobados por el comité.

La compañía lanzó en 2012 su Estrategia de Innovación como hoja de ruta, la que incluye cuatro objetivos principales. Éstos tienen relación, por un lado, con el desarrollo tecnológico de productos y servicios, y la mejora en procesos operativos y comerciales (innovación base); y, por otro lado, con la generación de nuevos modelos de negocio y productos (innovación de frontera), así como el refuerzo en la instauración de la cultura innovadora en Entel.

Con el fin de poder llegar a toda la organización y motivarla a innovar, se han desarrollado distintas acciones y programas. Uno de ellos es el Innovation Day, evento formativo organizado por la compañía, que permite el intercambio de experiencias entre colaboradores. Adicionalmente, existe un boletín cada dos meses, para comunicar en qué está trabajando la compañía al respecto.

Durante el bienio, los principales proyectos desarrollados se relacionan con la experiencia de cliente y los servicios para el hogar. También destacan las soluciones para transmisión de datos, que le permitieron a Entel obtener en 2014 el primer lugar en el ranking Most Innovative Companies Chile, elaborado por el ESE Business School de la Universidad de los Andes.



Sin duda, el gran cambio se está gestando en torno al concepto SMART, de mejorar la calidad de vida a través de soluciones tecnológicas, aprovechando la masificación de los smartphones, el uso de datos móviles y los millones de aplicaciones disponibles en las tiendas virtuales. En este sentido, Entel ha iniciado diversos proyectos, como el piloto de Smart Parking, una iniciativa de colaboración público-privada pionera en el país, para que los conductores conozcan la disponibilidad de estacionamientos mediante una aplicación móvil en la comuna de Las Condes.

Otro ejemplo lo constituye la colaboración de Entel en el Smartcity Santiago, que busca desarrollar en Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, un sistema interconectado de información y gestión de la red eléctrica, el transporte, soluciones de domótica y televigilancia. En relación con proyectos urbanos transformadores, la compañía colabora también con la Subsecretaría de Transportes, en un proyecto lanzado en 2014 para mejorar la planificación del transporte a partir de los flujos de datos generados por los usuarios de la red móvil (que permiten por ejemplo, dimensionar los flujos de pasajeros origen-destino). En este enfoque de desarrollo de soluciones que contribuyan la mejora de la calidad de vida, también se están desarrollando diversas iniciativas asociadas con la atención remota en materia de salud, y en este sentido, Entel se encuentra trabajando en coordinación con el Ministerio de Salud (MINSAL).



> Best Place To Innovate

Ranking de percepción de la InnovAcción 2014.
Entel dentro de las 50 empresas más innovadoras.



> Ranking Most Innovative Companies, Chile.
Primer lugar sector telecomunicaciones, quinta versión.



La innovación constituye uno de los pilares culturales de Entel, que se manifiesta a diario.

Contribuyendo al desarrollo empresarial

(G4-EC8)

La competitividad de las compañías y su potencial desarrollo pueden estar estrechamente vinculados con la temprana adopción de nuevas tecnologías que les permitan optimizar sus procesos y afrontar nuevos desafíos, tanto en términos operativos como comerciales. La evolución en materia de comunicaciones y gestión de información está permitiendo crear nuevos productos y servicios, e incluso, una nueva forma de entender y experimentar la tecnología. Entel, en este sentido, busca ser un proveedor estratégico para las organizaciones, entregando diferentes soluciones, con el patrón común de la calidad e innovación.

La conectividad móvil ha llegado también a las empresas. Una de las soluciones que Entel entrega es el "ENTEL Mobile Device Management" (MDM), que permite administrar los dispositivos de los colaboradores de manera centralizada y online, al tiempo que se garantiza que la información generada esté segura.

La implementación de la red 4G, con Entel como actor relevante, está incrementando las posibilidades de trabajo remoto, junto al desarrollo de soluciones Machine to Machine destinadas a la ejecución de actividades controladas a distancia, que la compañía también pone a disposición de sus clientes. Además, cobra relevancia el almacenamiento de datos en la nube, entre otros servicios *cloud*, que pueden ser adaptados, además, en función de los requerimientos del cliente.

Todo lo anterior lleva a un crecimiento de la cantidad de información que se va generando (*Big Data*), planteando como desafío, más allá de su almacenamiento, la generación de valor en base a su análisis. Las conclusiones que entrega su estudio aportan ventaja competitiva a las compañías, principalmente a través de la toma de decisiones para la optimización de recursos, como ocurre por ejemplo con las empresas de logística. En este sentido, Entel entrega soluciones de análisis de *Big Data*, de enorme potencial.

El respaldo al emprendimiento y la innovación de terceros se ha constituido en otro de los focos de trabajo para contribuir al desarrollo empresarial. En este sentido, Entel lanzó Comunidad Empresas, iniciativa destinada a la entrega de asesoría a Pymes y emprendedores, en torno a una web que incluye tips, artículos y cursos online sobre temas que son relevantes para el desarrollo de su negocio, como el financiamiento, marketing digital, y gestión de equipos, entre otros.

Además, en 2013 se produjo otro hito al respecto, con el lanzamiento del programa Co-Crea, junto al Laboratorio de Innovación (iLab) de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Esta iniciativa busca entregar soluciones de alto impacto socioeconómico y relacionadas con el mundo de las telecomunicaciones a comunidades aisladas del país. Para el piloto, se ha trabajado durante dos años en Pichidegua, Coya y Navidad, localidades de la Región de O'Higgins. Partiendo por la conectividad que Entel provee, se ha buscado favorecer el emprendimiento, entregando además capacitaciones en nuevas tecnologías, así como desarrollando la plataforma virtual RuEmprende, para que puedan distribuir sus productos.

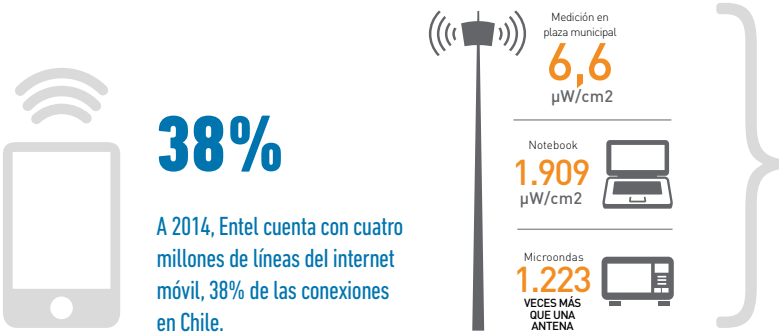
La compañía ha continuado realizando encuentros empresariales centrados en la innovación y nuevas tecnologías. Destaca, entre otros, el Entel Summit, encuentro anual en que se analizan las principales tendencias en telecomunicaciones, con expositores de primer nivel, habiendo reunido en 2014 a más de 1.300 personas. Además, este año la compañía recorrió 10 regiones con su gira de encuentros sobre innovación y tecnología (Gira Entel Empresas). Se suma a ello el respaldo del premio Avonni sobre innovación sustentable en su categoría de Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).



Eficiencia energética

La compañía ha desarrollado iniciativas para mejorar la eficiencia energética de la infraestructura de telecomunicaciones, contribuyendo al cuidado del medioambiente.

03. Infraestructura



38%

A 2014, Entel cuenta con cuatro millones de líneas del internet móvil, 38% de las conexiones en Chile.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), las ondas radioeléctricas son inocuas para la salud de las personas. Chile cuenta con una de las cinco normas más restrictivas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), habiendo fijado un límite de emisiones promedio 10 veces más bajo que el recomendado por esta organización.

Continuidad del servicio

El grado de penetración de internet en Chile ha crecido exponencialmente, alcanzando 60,2 conexiones por cada 100 habitantes en 2014. De esta cifra, el 77% se realiza a través de equipos móviles (contabilizando 2G, 3G y 4G), un 16% más que en diciembre de 2012⁷.

En este contexto, donde el tráfico de datos aumenta cada día, y los data centers y sistemas de almacenamiento de información para empresas son cada vez más utilizados, Entel ha realizado en el último bienio, inversiones superiores a los USD 1.299⁸ para el mantenimiento de sus redes e infraestructura, destinando el 61% al negocio móvil.

Conectividad ante emergencias

Desde 2010, la industria de las telecomunicaciones ha trabajado junto a la Subtel y la ONEMI⁹ en el desarrollo de un Servicio de Alerta de Emergencia Temprana (SAE), el cual permite la recepción de un mensaje de aviso en el celular ante situaciones de emergencia¹⁰. Este sistema se encuentra operativo en las redes de telefonía móvil y ya ha sido ocupado por el Gobierno ante algunos eventos de emergencia. Asimismo, desde esa misma fecha se ha resguardado el abastecimiento eléctrico en puntos críticos de la red, asegurando una independencia energética de 48 horas en estos puntos estratégicos, a través de baterías y grupos generadores, los cuales fueron puestos a prueba con el terremoto de abril de 2014, que sacudió el Norte Grande de Chile, habiéndose mantenido las redes operativas, pese a los cortes de energía que se produjeron en algunas de las zonas afectadas por la emergencia.

Antenas

(G4-EN27, G4-EC7, G4-S01)

El escenario en el país respecto de las antenas celulares y las torres de soporte cambió a mediados de 2012, con la entrada en vigencia de la Ley 20.599. Entel focalizó sus esfuerzos inicialmente en adecuar las infraestructuras ya existentes a los nuevos requerimientos, lo que supuso relocalizar antenas, adecuar torres y, en algunos casos, ejecutar medidas de compensación, siempre bajo el enfoque de generar el mayor valor agregado para la comunidad. Además, la compañía redefinió los procedimientos de trabajo para la instalación de nuevas torres y antenas, incluyendo la comunicación previa con las comunidades colindantes al proyecto, de acuerdo a la legislación.

Luego de un período inicial de puesta en marcha de la ley, se dio un salto cualitativo, trabajando junto a todas las partes involucradas: gobierno, municipalidades, comunidades de vecinos y empresas de telecomunicaciones. Así, a inicios de 2014 se realizó un estudio sobre los factores de rechazo vecinal ante la instalación de antenas, que sirvió como base para diseñar una estrategia de relacionamiento territorial, capaz de establecer vínculos estrechos con las comunidades, de manera temprana, a través de una comunicación clara y bidireccional, donde la escucha es un activo fundamental. Adicionalmente, se desarrolló y distribuyó un díptico informativo sobre la inocuidad de las ondas radioeléctricas emitidas por las antenas.

A fines de 2014 Entel contaba con un total de 5.597 Puntos de Presencia en Chile (Point of Presence, POPs).

⁷ Estadísticas publicadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) a cierre del tercer trimestre 2014 (septiembre).

⁸ Incluye la inversión en infraestructuras de Entel en Chile, así como de Entel Call Center (incluyendo sus operaciones en Perú) y Americatel Perú; excluye Entel Perú (2013 y 2014).

⁹ Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI).

¹⁰ www.entel.cl/sae/



Inversión en data centers

(G4-EN6)

Los servicios de data center han ido ganando espacio en los últimos años, dada la necesidad de las empresas de contar con un sistema seguro y eficiente que garantice la continuidad operativa y la seguridad de la información. Entel es el proveedor de referencia en data centers, siendo el mayor oferente del servicio en el país, con una cuota de mercado superior al 20%.

Entel cuenta con una red de ocho data centers, siete de ellos en Chile¹¹, interconectados mediante fibra óptica, que suponen 7.878 m² de espacio útil (salas TI). De éstos, más de la mitad de la superficie la aporta el data center de Ciudad de los Valles (4.000 m² útiles), el más grande del país.

Ciudad de los Valles cuenta con dos fases en operación, ambas certificadas TIER-III¹² tanto en diseño como en construcción, lo cual reconoce que están habilitadas para prestar servicios de primera calidad y sin interrupciones. Además, la fase uno se encuentra en proceso de obtención

El ahorro energético en 2014 se incrementó

9 veces



El ahorro energético en 2013 equivale al consumo anual promedio de 231 casas, mientras que el de 2014, que se incrementó en más de nueve veces, equivale al consumo anual de 2.362 casas promedio.

> Brill Award

Entel recibió en 2014 el premio Brill Awards, que entrega Uptime Institute a nivel internacional para reconocer la eficiencia operacional.

¹¹ El octavo data center está en Perú.

¹² Certificaciones TIER-III "Design documents" y "Constructed facility", entregadas por Uptime Institute.

> Inversión en
data centers (MM\$)

2013

8.410

2014

10.361



Certificaciones TIER-III del Uptime Institute garantiza un 99,982% de disponibilidad ante cualquier contingencia.

> Ahorro energético
en los data centers
KWh¹⁴

2013

416.709

2014

4.250.889

de la certificación de operación sustentable de Uptime Institute, la cual se espera concretar en 2015. La fase tres del data center, que durante 2014 se encontraba en diseño, comenzará a construirse durante 2015, en un plan por fases que plantea llegar hasta 8.000 m² útiles, a desarrollarse progresivamente en función de la demanda.

Adicionalmente, para garantizar la continuidad operacional de los data centers, se han implementado iniciativas de gestión, como la creación del Comité de Control de Cambios en Infraestructura, orientado a garantizar que todo trabajo desarrollado en el data center cumpla con los más altos estándares de planificación y ejecución, minimizando riesgos que pudiesen afectar la continuidad operativa de los clientes, y un programa de capacitaciones especiales, entre las que destacan el taller de control de riesgo y eficiencia energética, desarrollado en cada data center con la colaboración de un asesor internacional.

El principal impacto ambiental de los data centers corresponde al consumo energético, utilizado para el funcionamiento de los equipos TI¹³ y refrigeración de los mismos. Para mitigar este impacto, se llevan a cabo procesos de supervisión y mantenimiento, destinados a evitar las pér-

didias de energía, así como se está trabajando en la optimización del uso de aire en el sistema de enfriamiento, e incorporando equipamiento de alta eficiencia energética. Además, desde 2012 Entel está considerando la variable de eficiencia energética en la fase de diseño de los nuevos data centers.

En cuanto a las tecnologías utilizadas, se focalizan en aprovechar eficientemente el aire frío natural, instalando sistemas que utilizan la temperatura exterior cuando baja de 10°C (*freecooling* directo o con refrigeración adiabática); otros sistemas segmentan los espacios aislados para las tomas de aire de los equipos (*cool pool*), y otros incorporan variadores de velocidad para las bombas de agua y manejadoras de aire, permitiendo adaptar su funcionamiento.

¹³ Tecnologías de la información (TI)

¹⁴ 1KWh equivale a 3,6 MJ

A close-up photograph of a person's hands holding a black smartphone. The person's right hand is positioned over the screen, with the index finger touching it, while the left hand supports the phone from underneath. The background is a blurred outdoor setting with natural light. The overall image has a soft, professional aesthetic.

Entel

Gestiona sistemática y permanentemente la experiencia de sus clientes en tres instancias: su relación con la marca, uso de los productos y su interacción directa a través de los diferentes canales de atención.

04. Experiencia del Cliente

Experiencia del cliente

(G4-PR5)



Entel trabaja para satisfacer las expectativas de sus clientes, generando relaciones de confianza permanentes en el tiempo.



Escanea el código, ingresa a la página web y descarga la aplicación de Entel.

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, en cada una de las etapas de relacionamiento con la compañía, desde que se está cotizando, pasando por la compra y el uso de los productos y servicios, y hasta la etapa de posventa, Entel pone a disposición de sus actuales y futuros clientes un amplio conjunto de canales de contacto, entre los que se incluyen: la página web, el servicio de atención telefónica, las tiendas y otros canales de autoatención como el IVR¹⁵ y la nueva aplicación móvil¹⁶ lanzada en 2014.

El propósito es generar una visión de omnicanalidad, donde las personas vivan experiencias consistentes entre sí al utilizar cualquier canal a su disposición. Para ello, se trabaja en la generación de experiencias únicas, transversales a los canales y que toman en cuenta las necesidades y particularidades de los clientes en cada canal y mercado. Estas experiencias se plasman en estándares de ejecución y operación, para los que se definen indicadores de gestión que permiten asegurar la adherencia y mejorar de manera constante.

En el mercado Personas, la meta es lograr experiencias "world class" en todos los canales de atención, con tiendas más cercanas e interactivas, un servicio de atención telefónica con altos niveles de resolutivez y con canales de autoatención transaccionales que permitan a los clientes atenderse en forma simple y rápida.

En ese sentido, la compañía está rediseñando las tiendas, considerando cambios en el modelo de atención, imagen y disposición de los productos (*layout*), facilitando además que el cliente pueda probar los dispositivos. Tras realizar un piloto en 2012 con dos tiendas en Santiago, entre 2013 y 2014 se han reacondicionado ocho tiendas y se han abierto dos nuevas con este innovador diseño.

El mercado Empresas comenzó un proyecto en 2014 destinado a transformar los procesos internos, iniciando por la cotización y provisión de los servicios fijos, donde se logró acortar los plazos de instalación y se generó mayor comunicación con el cliente. Asimismo, se trabaja en estandarizar las mejores prácticas observadas en la fuerza de venta, mientras que respecto de la atención posventa, los esfuerzos se han centrado en proveer atención más personalizada a las Pymes. Durante 2014 se abrieron dos exclusivos Centros de Negocio en Santiago, innovando en la programación de la visita mediante agendamiento y entregándole una asesoría experta. La satisfacción de estos centros estuvo muy por sobre lo esperado, superando en un 15% la meta propuesta.

Desde 2013, el mercado Corporaciones está desarrollando el proyecto Optimus, en el cual la voz del cliente, la visión de la organización y la eficiencia de procesos son las tres perspectivas que se consideran para mejorar la experiencia de los usuarios. Para esto, durante el bienio se han mapeado los procesos críticos para el cliente y programado su intervención en base a su prioridad. A fines de 2014 ya se habían transformado tres procesos de resolución de incidentes (tecnologías de la información, telecomunicaciones y dispositivos móviles), y la experiencia de cliente asociada a cada uno de ellos. Todas estas acciones se han visto reflejadas en los incrementos de los indicadores de satisfacción.

Respecto del mercado Mayorista, que incluye la provisión de redes y servicios para otros operadores, como los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y usuarios de compañías extranjeras, los esfuerzos durante el bienio se han centrado en mejorar la gestión de las atenciones solicitadas, con el propósito de disminuir los tiempos de atención y en tener una alta cercanía con los clientes, de manera que vean en Entel a un socio en el cual pueden confiar su infraestructura de telecomunicaciones.

¹⁵ Interactive Voice Response (IVR)

¹⁶ Aplicación móvil de Entel disponible para plataformas iOS y Android.

Satisfacción de clientes

Conocer la percepción de los clientes es básico para poder entregar soluciones adecuadas a sus necesidades y requerimientos. Por esto, en el mercado Personas se realiza diariamente y de forma telefónica la Encuesta PostAtención (EPA), dirigida a clientes de todos los canales de atención. En los últimos dos años, la satisfacción neta¹⁷ aumentó en dos puntos porcentuales, obteniendo un 59% en 2014.

En el mercado Empresas, además de la encuesta EPA, se realiza otra medición para determinar la experiencia de los clientes cuando se presentan fallas. Y sumado a éstas, se realiza una encuesta de satisfacción general dos veces al año, que tiene como objetivo principal conocer la satisfacción de todos los clientes de la compañía en relación a los canales y procesos con los cuales interactúa. En esta última, tanto en 2013 como en 2014, se ha mantenido un nivel de satisfacción en torno al 55%.

En Entel Call Center también se evalúa la satisfacción de clientes a través de la EPA (Encuesta Post Atención), en todos los segmentos. En 2014 alcanzaron un 48% de satisfacción en el mercado Personas, 60% en Empresas y 72% en Corporaciones, manteniendo la tendencia de 2013. Adicionalmente, Entel Call Center realiza una encuesta tres veces por año, para medir la satisfacción general con el servicio y con atributos específicos (valor, estabilidad de la operación, facturación, implementación y reportes).

La valoración de los clientes de Entel de la calidad de los servicios entregados también se refleja en los estudios realizados por el regulador, terminando 2014 como líder en el ranking de satisfacción de usuarios de telecomunicaciones que elabora la Subtel¹⁹. En cuanto a los reclamos, Entel se encuentra con valores intermedios en la escala de compañías para los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y televisión de pago, pero respecto de los operadores relevantes de cada uno de esos mercados, Entel es el que presenta los mejores resultados. En el caso del servicio de internet en red fija, Entel es consciente de la necesidad de trabajar para reducir la tasa de reclamos.

¹⁷ La satisfacción neta se mide como % de notas 6 y 7 - % notas inferiores a 4.

¹⁸ Primer lugar entre todas las industrias que participan en el estudio.

¹⁹ Indicador único de satisfacción 2014, para los usuarios de telecomunicaciones.

> Premios y reconocimientos



Por **duodécimo** año consecutivo, **Primer lugar** en el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes que entregan ProCalidad y la revista Capital, en la categoría de telefonía móvil.



En el premio Best Customer Experience (BCX), en la categoría Telecomunicaciones en Chile e Iberoamérica (2013 y 2014) y primer lugar en mejor experiencia en Chile 2013¹⁸, entregado por la consultora IZO.



En cuanto a la portabilidad, desde su entrada en vigencia en 2012 ha aportado una fuerte competencia entre las compañías, destacando el posicionamiento de Entel, dada su apuesta por la entrega de valor al cliente y por la calidad de servicio. La compañía ha mantenido durante el bienio su liderazgo en la recepción de clientes móviles de suscripción, los más exigentes en cuanto al servicio, así como en portabilidad de líneas de telefonía fija. Cabe señalar que en la industria destaca como causa de reclamos el incumplimiento de los contratos, siendo relevante la transparencia y claridad en la entrega de la información al cliente.





Cultura Entel

Es el conjunto de valores que la organización declara y promueve. Se expresa a través de su Visión, Misión y Pilares Culturales, que sirven de guía para asumir los desafíos de forma particular y distintiva.

05. Compromiso y Clima Laboral

Colaboradores

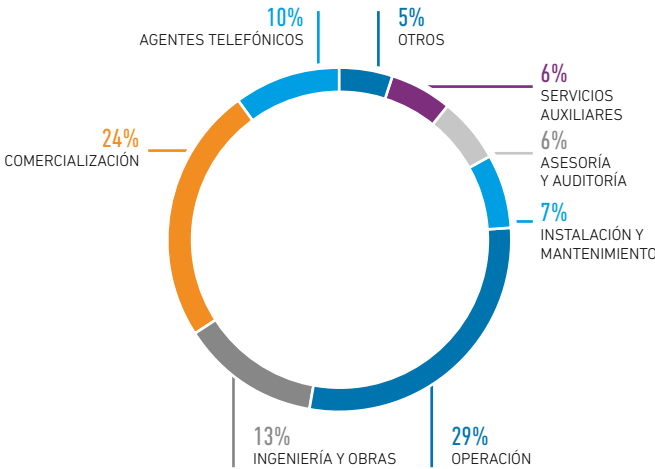
(G4-10, G4-LA12)

La cultura y el sello de Entel están íntimamente relacionados con las personas que la conforman, por esto, en los últimos dos años la compañía, a través de sus gerencias de Recursos Humanos (incluye Entel y Entel Call Center), ha llevado a cabo distintas iniciativas enfocadas en potenciar las capacidades y características deseadas en sus colaboradores, mejorando su grado de satisfacción y calidad de vida.

Si bien Entel Call Center es una empresa con identidad legal y operativa propia, para efectos de este informe sus resultados de gestión en materia de Recursos Humanos se presentarán consolidados con los de Entel.

Más del 80% de los colaboradores de Entel (incluyendo Entel Call Center) se concentran en la Región Metropolitana; la compañía cuenta con operaciones a lo largo de todo el país, siendo además fuente de empleabilidad indirecta a través del requerimiento de trabajadores contratistas para determinados servicios, principalmente relacionados con el negocio,

TRABAJADORES CONTRATISTAS POR SERVICIO ENTEL Y ENTEL CALL CENTER (2014)



El promedio de edad de los colaboradores de Entel refleja una mezcla de experiencia y dinamismo que caracteriza al sector de las telecomunicaciones.



como ingeniería y obras, y la comercialización de los productos y servicios de Entel (ver Gráfico²⁰). Destaca en cuanto a los trabajadores contratistas de Entel Call Center el desempeño de la mayoría como agentes telefónicos.

El equipo de Entel (incluyendo Entel Call Center) ha aumentado un 20% en relación al bienio anterior, destacando especialmente el incremento de colaboradores en Entel Call Center, que se duplicó entre 2012 y 2013.

Dotación de Entel²¹: Así somos

	2012	2013	2014
Total colaboradores	6.185	7.650	7.365
Total trabajadores contratistas	11.270	13.744	13.740
Ejecutivos (%)	6	6	6
Profesionales y técnicos (%)	74	67	66
Administrativos (%)	20	27	28
Contratación indefinida (%)	95	95	95
Presencia de mujeres (%)	36	38	38
Mujeres ejecutivas (%)	16	18	19
Colaboradores <30 años (%)	25	26	29
Colaboradores 30-50 años (%)	65	63	61
Colaboradores >50 años (%)	10	11	10

²⁰ Operación incluye: continuidad operacional, data center, fibra óptica, informática, planta externa, redes y operaciones, servicios TI; Otros incluye trabajadores contratistas de cobranza, outsourcing de RR.HH., innovación y proyectos, almacenamiento y transporte.

²¹ Respecto de la memoria anual, el Reporte de Sustentabilidad incluye la dotación de Entel (dividida en la memoria en: Entel S.A., Entel PCS, y la categoría "Otras filiales"), Entel Call Center Chile, excluyendo en 2014 a Entel Servicios Empresariales (ESE), filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014, debido a complicaciones en su trazabilidad de su dotación.

La dotación entregada en este reporte no incluye Entel Call Center Perú, Americatel Perú ni Entel Perú.

Rotación

(G4-LA1)

La rotación es un factor relevante en un mercado tan especializado y competitivo como el de las telecomunicaciones.

En Entel se observaron tasas de rotación por debajo del 10%, a excepción del ligero aumento de 2014, que fue provocado por la externalización de tiendas ante la ampliación de los horarios de apertura y la separación de Entel Servicios Empresariales (ESE), que actualmente es filial de Entel Call Center.

Por su parte, Entel Call Center muestra unas tasas de rotación más elevadas, algo habitual entre las compañías de su sector, pero destaca la reducción a la mitad de los egresos voluntarios respecto de 2012. El descenso obedece a una serie de medidas que se han ido implementando en el período, entre las que destaca la mejora del sistema de turnos para facilitar la conciliación con la vida personal.

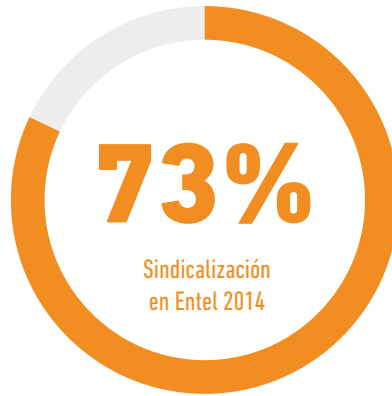
Relaciones laborales

(G4-11)

La fluida relación que se da entre Entel y Entel Call Center con sus sindicatos, dada su mutua preocupación por mantener a los colaboradores satisfechos y motivados, permitió que durante el período 2013-2014 se llevaran a cabo exitosamente todas las negociaciones colectivas comprometidas.

Esta misma relación, basada en el respeto mutuo y trabajo conjunto, permitió desarrollar e implementar en 2013 el programa de Transformación de Tiempos Laborales (TTL), destinado a ordenar las horas extras.

El aumento en la proporción de trabajadores de Entel Call Center sindicalizados durante el último período obedece a las negociaciones colectivas que se dieron durante 2014.



Rotación²²

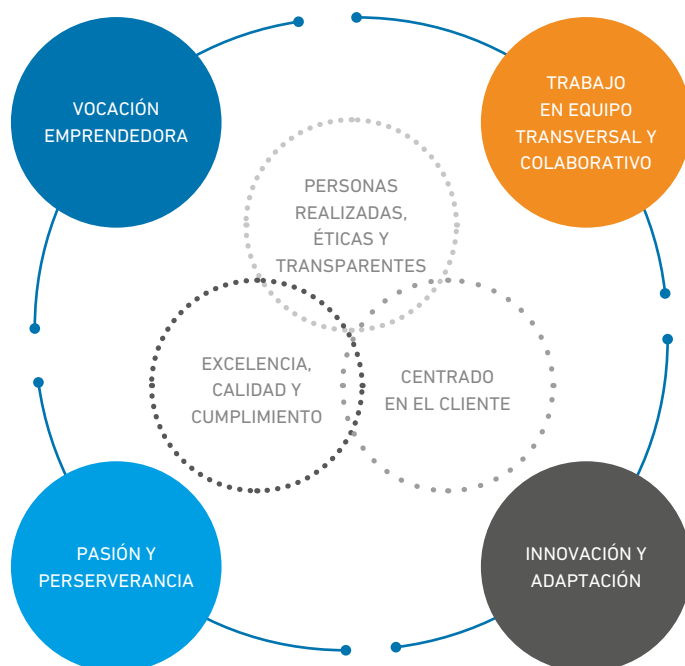
		2012	2013	2014
Entel	Voluntaria	7%	9%	8%
	No voluntaria	6%	7%	11%
Entel Call Center	Voluntaria	30%	18%	15%
	No voluntaria	15%	16%	19%

% del total de colaboradores por empresa, pertenecientes a cada sindicato

		% del total		
	Empresa	2012	2013	2014
Sind. Nacional N°1 de Entel S.A.	Entel	15%	14%	17%
Sind. Nacional de Entel PCS Telecom. S.A.	Entel	24%	25%	29%
Sind. De Ingenieros y Profesionales Entel S.A.	Entel	9%	12%	15%
Sind. De Trabajadores Ingenieros de Entel S.A.	Entel	10%	11%	12%
Sindicato N°1 Entel Call Center	Entel Call Center	6%	3%	10%
Sindicato Entel Call Center	Entel Call Center	0%	0%	12%
Sind. De Trabaj. Entel Servicios Empresariales ²³	ESE	5%	6%	–

²² La rotación se determina como: egresos de contratos a plazo indefinido / promedio dotación anual; la rotación no voluntaria corresponde a despidos, y la voluntaria a los otros egresos, tanto renuncias como jubilaciones o muerte.

²³ No existen datos para el Sindicato de Trabajadores Entel Servicios Empresariales, filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014.



Nuevos espacios

El bienio anterior, Entel comenzó un programa de renovación de sus espacios de trabajo, el cual continúa en 2013 y 2014. La iniciativa, en línea con la nueva cultura surgida al interior de la compañía, tiene por objetivo principal favorecer la comunicación y el trabajo en equipo, potenciando, en consecuencia, la innovación e integración de procesos, así como una mayor satisfacción de los colaboradores. En este sentido, destaca la incorporación de espacios comunes para reuniones informales y cocreación.

El gran hito del proyecto de renovación lo constituye el nuevo edificio corporativo en Parque Titanium, que entró en funcionamiento progresivamente entre el último trimestre de 2013 y el primero de 2014, albergando a más de 1.200 personas. El edificio, diseñado en el contexto del cambio cultural de Entel, considera criterios ambientales, apostando por el uso de iluminación natural y equipos energéticamente eficientes. El edificio cuenta con certificación LEED en términos de construcción y está en proceso de certificación su habilitación.

Entel Call Center aumentó la capacidad de sus instalaciones en Curauma, generando 300 nuevos puestos para operar respecto de 2012.



Espacios

El nuevo edificio corporativo de Parque Titanium cuenta con certificación LEED en su construcción. El diseño interior potencia la comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores.



Clima laboral

Considerando a los colaboradores el motor de desempeño que permite entregar una oferta y atención de calidad a los clientes, Entel y Entel Call Center trabajan para evaluar y mejorar el clima laboral. Se realizan mediciones anuales de satisfacción a través del Great Place to Work (GPTW), y en el último bienio han desarrollado políticas y procedimientos formales para la gestión de un mejor clima.

La participación en la encuesta del GPTW en Entel ha ido aumentando durante el bienio, pasando del 71% en 2012 al 82% al año siguiente, y un 88% en 2014, siendo comunicados los resultados a los colaboradores. La satisfacción manifestada por los participantes ha ido creciendo²⁴, y la información entregada por el estudio ha servido a la compañía para la implementación de mejoras. En 2014 destacó el empoderamiento de los líderes de área como gestores del clima en sus equipos, y para 2015 se planteó como objetivo trabajar en la mejora de la comunicación y coordinación entre áreas.

Respecto de los colaboradores de Entel Call Center, si bien se produjo un incremento de la satisfacción entre 2012 y 2013, denotando los esfuerzos realizados desde la compañía, en 2014 se produjo un reajuste asociado a circunstancias particulares del año²⁵, como la presión del contexto de negocio y recambios en posiciones de liderazgo. La participación de los colaboradores en la encuesta se ha mantenido constante²⁶, en torno al 60%. Desde Entel Call Center se ha marcado el clima laboral como foco estratégico de trabajo para 2015.

²⁴ Evolución de la visión corporativa en el GPTW de Entel: 65 puntos (2012), 69 puntos (2013) y 70 puntos (2014).

²⁵ Evolución de la visión corporativa en el GPTW de Entel Call Center: 59 puntos (2012), 63 puntos (2013) y 61 puntos (2014).

²⁶ % participación en el GPTW de Entel Call Center: 61% (2012), 61% (2013) y 59% (2014).

²⁷ Aplicables al 95% de la plantilla, aquellos que son colaboradores con contrato indefinido.

Remuneraciones y beneficios

(G4-52, G4-LA2)

Entel y Entel Call Center disponen de un Modelo de Gestión de Rentas que vincula la remuneración a los diferentes perfiles de cargo, establecidos con la ayuda de una asesoría externa y en consideración a los valores de mercado.

El modelo de remuneración en base a un fijo y una fracción variable aplica a los ejecutivos comerciales de los distintos mercados. Para el estamento de gerentes, subgerentes y jefes de área, junto a su sueldo fijo está establecido un bono anual, correspondiente a las metas establecidas de acuerdo al perfil del cargo. Para el resto de los colaboradores, que disponen de una renta fija mensual, Entel entrega un bono de productividad anual, asociado al cumplimiento de las metas de la compañía.

Desde Entel y Entel Call Center, además, se apuesta porque los colaboradores puedan disponer de beneficios por su esfuerzo y contribución a la compañía.

Principales beneficios para los colaboradores²⁷

Salud	Financiamiento de fondos de salud y seguros complementarios
	Campañas de vacunación
	Subsidio por enfermedad
Conciliación vida laboral y personal	Aguinaldos, bonos y préstamos
	Celebraciones corporativas
	Escuelas de verano para hijos
	Permisos extra ley
Actividades extralaborales	Instalaciones deportivas y campeonatos
	Financiamiento de cursos culturales y deportivos



La participación en la encuesta del GPTW en Entel ha ido aumentando durante el bienio, llegando a un 88% en 2014.



Capacitación

En 2014 se capacitó a los colaboradores sobre el proceso de evaluación de desempeño a través de un curso de e-learning y de workshops con las jefaturas.

06. Capacitación y Desarrollo de Carrera.....



Se lanzó la plataforma _ ZoOm para el registro de las evaluaciones y compromisos adquiridos.

Capacitación

(G4-22, G4-LA9, G4-LA10)

Para llevar a cabo exitosamente la transformación cultural gestada en la compañía en los últimos años, era imprescindible contar con un nuevo enfoque de liderazgo que posicionara a Entel como una empresa de clase mundial. En este contexto, desde 2013 se ha trabajado en potenciar estas habilidades, partiendo por la dirección de la compañía, desarrollando un programa de capacitación destinado a gerentes, subgerentes, jefes de área y supervisores. En 2013 participaron del programa de liderazgo 912 altos cargos, mientras que en 2014 se llegó a una convocatoria de 1.128, incluyéndose el primer grupo de líderes de proyecto.

Asimismo, Entel y Entel Call Center continúan apostando por capacitar a sus colaboradores en todas aquellas materias que mejoren su gestión en los cargos y áreas en que se desenvuelvan, junto con aquellas capaces de agregarles valor desde un mirada tanto profesional como personal. En esta línea, destaca el programa de habilidades de negocio, que contribuye a impulsar su desarrollo profesional. Además, se pone a disposición de los colaboradores un programa de becas de estudio.

Capacitación

	2012 ²⁸		2013		2014	
	Nº de personas	H/H Capacitación	Nº de personas	H/H Capacitación	Nº de personas	H/H Capacitación
Ejecutivos	256	13.552	217	4.556	373	5.451
Profesionales y técnicos	3.725	103.861	4.031	77.855	4.810	67.395
Administrativos	916	11.046	72	2.358	192	4.288
Total	4.897	128.459	4.320	84.769	5.375	77.134

CICLO GESTIÓN DEL DESEMPEÑO_ PROCESO INTEGRADO



Desarrollo de carrera

Para Entel y Entel Call Center es importante generar espacios de crecimiento y movilidad interna para los colaboradores, reconociendo sus méritos y brindándoles la oportunidad de hacer carrera. Así, en 2013 fueron 819 personas promovidas, dadas ciertas reestructuraciones que significaron el crecimiento de algunas áreas. En tanto en 2014, si bien se continuaron produciendo promociones internas, éstas llegaron a 394.

Evaluación del desempeño

(G4-LA11)

Entel y Entel Call Center han fortalecido la evaluación del desempeño que realizan a sus colaboradores, mediante el desarrollo de un procedimiento cíclico, el que incluye el planteamiento de oportunidades de mejora individuales y su seguimiento. El desempeño es medido respecto de la adopción de las competencias corporativas, a las que se suma el cumplimiento de las metas individuales en los cargos correspondientes. La evaluación del desempeño se ha ido extendiendo en cuanto a los colaboradores partícipes del conjunto de Entel y Entel Call Center un 65% en 2013 y un 69% en 2014.

El proceso se inicia a fines del primer trimestre con una autoevaluación, seguida de una evaluación tanto ascendente como descendente entre colaboradores y sus jefaturas directas. Los resultados son comunicados al colaborador en un proceso constructivo de retroalimentación, en que se diseña un plan de desarrollo centrado en las oportunidades de mejora, poniendo a disposición del evaluado las capacitaciones de refuerzo del programa "Academia Entel". Los resultados del plan son evaluados a inicios del último trimestre, en una nueva reunión de retroalimentación.

²⁸ Se reexpresaron los datos de capacitación 2012 respecto del Reporte de Sustentabilidad 2011-2012, debido a la inclusión de los programas y cursos realizados por Entel Call Center.



Salud y seguridad

La protección de la salud y seguridad de las personas es esencial en la gestión de la compañía, tanto de trabajadores propios como de contratistas.

07. Salud y Seguridad

Salud y seguridad

(G4-LA5, G4-LA6)

La protección de la salud y seguridad de las personas es esencial para Entel y Entel Call Center, y condiciona su modo de operar, considerando tanto a colaboradores propios como a los trabajadores contratistas que les prestan servicios.

Con especial énfasis en la prevención, periódicamente se evalúan y actualizan los riesgos asociados a los procesos críticos del negocio y se realizan capacitaciones específicas, definidas en la malla curricular de seguridad para el personal más expuesto y los líderes de emergencias designados. Asimismo, se desarrollan programas de prevención, entre los que destaca un programa específico para los colaboradores mayores de 40 años.

Para los trabajadores contratistas, se desarrollan inducciones al Sistema de Acreditación Individual (SAI), que incluye lineamientos generales en materia de seguridad, a lo cual se agrega un nuevo sistema de gestión preventiva del desempeño.

Entel cuenta con 25 comités paritarios de higiene y seguridad, más dos en proceso de constitución, que en total representan al 82% de los colaboradores; por su parte, Entel Call Center

dispone de tres comités²⁹, en que se encuentran representados el 100% de los colaboradores. Los comités son activos en la promoción de capacitaciones y charlas sobre prevención. Además, realizan inspecciones periódicas a las instalaciones y tienen la función de investigar eventuales accidentes. Anualmente se realiza un encuentro nacional de los comités, que permite intercambiar experiencias, y que en 2014 estuvo centrado en el “autocuidado”, con una participación aproximada de 100 personas.

Respecto de las estadísticas de salud y seguridad, cabe destacar el descenso experimentado durante el bienio en Entel Call Center en la tasa de siniestralidad y el índice de gravedad, asociado al descenso en el número de días perdidos. Por su parte, en Entel se ha producido la situación contraria, debido principalmente a las actividades deportivas organizadas por la compañía, para lo que se están tomando medidas que reviertan la tendencia.

Estadísticas de salud y seguridad³⁰

	Colaboradores					
	Entel			Entel Call Center		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Tasa accidentabilidad	0,9	0,9	0,7	1,4	0,4	0,4
Tasa siniestralidad	21,0	12,0	27,3	11,0	26,0	9,0
Índice de gravedad	84,0	50,6	108,3	58,7	110,5	40,4
Índice de frecuencia	3,6	3,5	2,8	7,1	1,8	1,8
Total de días perdidos	1070	344	787	107	244	91
Fatalidades	0	0	0	0	0	0

²⁹ Incluye el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de Entel Contact Center.
³⁰ Fórmulas de cálculo de las estadísticas de salud y seguridad:
Tasa accidentabilidad = Número de accidentes / promedio de trabajadores * 100
Tasa siniestralidad = Días perdidos / promedio de trabajadores * 100
Tasa de gravedad = Días perdidos / Horas hombres del periodo * 1.000.000
Tasa de frecuencia = Número de accidentes / Horas hombres del periodo * 1.000.000



Barrio Feliz

Más de 1.600 familias de Alto Hospicio, Chañaral, Coquimbo, Valparaíso, La Pintana, Renaico y Lautaro disfrutaron del mejoramiento de los espacios públicos que impulsa este proyecto.

08. Más que Conectados

Inclusión social y digital

(G4-S01)

Entel, a través de sus servicios, abarca e influye en la sociedad en su conjunto, y por lo mismo ha querido hacerse presente, aportando en distintos ámbitos de la vida de las personas. Hoy, Entel está en los barrios, en las escuelas y en la sociedad en general.

Los colaboradores de Entel se hacen parte del programa Barrio Feliz, participando en jornadas de voluntariado.



Barrio Feliz

En 2014, Entel dio inicio al programa Barrio Feliz, que permite recuperar espacios públicos deteriorados, gracias al trabajo conjunto con las fundaciones Junto al Barrio y Proyecto Propio, la participación de más de 200 colaboradores de la compañía y la contribución de los propios clientes de la empresa, se han podido recuperar espacios públicos insertos en comunidades vulnerables del país. La iniciativa cuenta, además con la activa participación de los vecinos de los barrios, quienes ven concretados sus sueños de contar con espacios públicos de acuerdo a sus necesidades.

Los clientes participan del programa al optar por la utilización de la boleta por e-mail y al participar del programa de reciclaje de celulares, baterías, cargadores y otros accesorios en desuso, ya que los fondos ahorrados y obtenidos de ambas iniciativas contribuyen a financiar las obras que se ejecutan en los barrios. Cabe destacar que en 2014 se incrementó en un 9% el número de clientes que optaron por boleta e-mail, llegando a un 60% de utilización en los mercados Personas (incluyendo el producto Hogar) y Empresas.

El programa Barrio Feliz permitió recuperar espacios públicos en siete comunas: Alto Hospicio, Chañaral, Coquimbo, Valparaíso, La Pintana, Renaico y Lautaro. La iniciativa recibió, además, el segundo lugar en la categoría Tierra, del Premio Recyclápolis, otorgado por la Fundación Recyclápolis y El Mercurio.

Programas tecnológicos y educativos

En el marco de la iniciativa Escuelas Conectadas, que la compañía realiza desde hace 10 años, se continuó con la capacitación a profesores de escuelas rurales en tecnologías de la información (TIC).

Durante 2013, se trabajó en siete escuelas, capacitando a 39 profesores, y beneficiando a 64 alumnos. En 2014, se completó el programa en las escuelas de Huape, Caleta Andrade y Puerto Aguirre. Las capacitaciones continuaron en las cuatro escuelas restantes, con un resultado de 20 docentes instruidos y 47 escolares beneficiados.

Adicionalmente, durante 2013 y 2014 Entel ha continuado apoyando iniciativas como la alianza con la Fundación Enseña Chile, para promover el involucramiento de profesionales de diversas carreras, como docentes en escuelas y liceos vulnerables del país, a través de la captación de participantes y respaldo financiero.

Por otra parte, en 2013, junto a Ericsson, socio estratégico de la compañía, se generó una experiencia piloto bajo el nombre "Connect to Learn", a través de la cual, se entregaron los recursos tecnológicos necesarios para el intercambio de conocimientos online entre estudiantes de Ninhue, en la Región del Biobío, y de San Sebastián de los Reyes, en Madrid, España³². Y en 2014 se contribuyó financieramente a la construcción de la Escuela de Música Sustentable de Rapa Nui, una iniciativa encabezada por las organizaciones Toki y Desafío Levantemos Chile, junto a la Municipalidad de Isla de Pascua.

³¹ Referenciada en el Reporte de Sustentabilidad 2011-2012 como escuela de Islas Huichas.
³² Participaron el Liceo Arturo Prat Chacón desde Chile, y el Instituto Juan Mairena en España.



El Maratón de Santiago y el Mountainbike Challenge son los principales eventos deportivos masivos que Entel apoyó para fomentar la vida sana y deportiva entre los chilenos.

Innovación social

Incentivando la generación de ideas en torno al desarrollo sustentable, en 2013 se realizó la segunda versión del programa Chile Cree, desarrollado en conjunto con la Fundación Desafío de Humanidad y Ericsson. En la iniciativa participaron 400 jóvenes de entre 16 y 26 años, de las regiones de Tarapacá, Atacama, Maule y Magallanes. El concurso concluyó con cuatro proyectos ganadores, los cuales recibieron financiamiento para su ejecución. Asimismo, destaca el programa Co-Crea, desarrollado junto al Laboratorio de Innovación de la Pontificia Universidad Católica de Chile³³, enfocado en incentivar el emprendimiento y el desarrollo socioeconómico de las Pymes en sectores rurales de la Región de O'Higgins.

Apoyo al deporte

Promoviendo la calidad de vida y la realización de actividades deportivas que reúnan a la familia, amigos y comunidad en general, Entel respalda eventos tan importantes como el Maratón de Santiago, que en 2014 reunió a 28.000 corredores, y el Mountain Bike Challenge, en el que participaron más de 3.500 ciclistas.

Asimismo, durante 2014 se realizaron los "Días e)" en las ciudades de Coquimbo, Rancagua, Temuco y Valparaíso, con actividades deportivas e información sobre vida sana para la comunidad.

³³ Más información en el apartado "Contribuyendo al desarrollo empresarial", del capítulo "Conectividad".





La generación de nuevos proyectos ha permitido convertir al Voluntariado Corporativo en un pilar del desempeño comunitario de Entel.





> Proyectos

30

2013

40

2014

> Voluntarios

182

2013

352

2014

Voluntariado corporativo

A través del Voluntariado Corporativo del Día del Niño y Navidad, más de **16.839 chilenos** se han beneficiado gracias a la materialización de proyectos comunitarios realizados por los colaboradores de Entel durante el último bienio.

Tanto en 2013 como en 2014, se continuaron respaldando las actividades de Voluntariado Corporativo del Día del Niño y Navidad, logrando una convocatoria de 94 y 113 actividades, respectivamente, beneficiando a más de 8.000 personas cada año. Además, Entel quiso reforzar su compromiso social de la mano de sus colaboradores, generando nuevos proyectos que han permitido convertir el voluntariado corporativo en un pilar del desempeño comunitario de Entel.

Por medio del programa Tengo una Idea, lanzado en 2013, la compañía generó una nueva instancia para que los colaboradores pudieran elaborar proyectos sociales que generen beneficios y valor agregado en las comunidades y el entorno social del país. A través del programa, cada proyecto seleccionado recibe hasta \$1.500.000. Como resultado fueron seleccionados 30 proyectos en su primer año y 40 iniciativas en 2014. Los proyectos desarrollados se relacionan con temas como la alimentación saludable y la tenencia responsable de mascotas, entre otros.

Además, en 2014 se estableció una alianza con la Fundación Belén Educa, a través de la cual 22 ejecutivos de Entel participaron durante siete meses en tutorías a estudiantes de dos colegios situados en las comunas de Pudahuel y Puente Alto, en la Región Metropolitana. A estas actividades se agregan también las realizadas en el contexto del Barrio Feliz.

Proyectos ganadores de Chile Cree

Matemáticas en Juego (Copiapó): talleres lúdicos de matemáticas para escolares de entornos vulnerables.

Una mano, un amigo (Talca): talleres de integración de jóvenes con capacidades diferentes.

Red laboral CADI (Punta Arenas): red laboral para personas con capacidades diferentes.

Muchos colores forman un Arcoíris (Iquique): talleres escolares de concienciación sobre el bullying.



Residuos

Hoy, la compañía cuenta con un programa de reciclaje de celulares en desuso que cuenta con más de 300 puntos de recolección a lo largo del país.

09. Residuos

>
254
toneladas

De baterías y residuos electrónicos fueron reciclados por la compañía durante el bienio 2013-2014.



Residuos

(G4-EN23, G4-EN27)

Las compañías de telecomunicaciones funcionan en un contexto altamente competitivo, donde los rápidos cambios tecnológicos contribuyen a que los insumos queden obsoletos en períodos cada vez más cortos.

En este escenario, Entel y Entel Call Center son conscientes de la relevancia que adquiere la adecuada gestión de los residuos electrónicos y de telecomunicaciones que se generan como resultado de las operaciones. Ambas cuentan con un procedimiento de disposición responsable de los desechos productos del negocio, a través de un gestor especializado que recupera las materias primas mediante procesos de separación y fundición, y son utilizadas como insumos para nuevos procesos productivos.

Para las baterías procedentes de las estaciones bases de las antenas y de los equipamientos de los data centers que terminan su vida útil, Entel cuenta con un proceso de gestión. Anteriormente, el acopio de las baterías era realizado por empresas contratistas, y a partir de 2014, con el objetivo de fortalecer el proceso, Entel asumió el control del almacenamiento de estos residuos, estableciendo mecanismos de control rigurosos. Ello permitió incrementar en más de seis veces la cantidad de baterías efectivamente almacenadas. El retiro del residuo, por su parte, continúa siendo realizado por una empresa especializada. Ésta destina aquellas baterías que por su mal estado no pueden ser reutilizadas a rellenos de residuos peligrosos, y aquellas aprovechables son enviadas a Corea del Sur. Una vez

allí, especialistas separan el litio para ser usado en otros dispositivos, y el resto de materiales son reutilizados como materias primas para otros productos, tales como piezas de automóviles.

El resto de los residuos generados por Entel y Entel Call Center, como el fierro y cobre de los equipamientos y redes, así como el papel y cartón de los embalajes y plástico de ambas procedencias, cuentan también con procedimientos específicos de almacenamiento, retiro y reciclaje por especialistas externos.

Residuos recuperados³⁴

	2012	2013	2014
Residuos electrónicos (ton)	32,70	49,67	57,82
Baterías (ton)	3,20	17,32	129,51*

* El aumento se debe al control centralizado en Entel de la gestión de residuos de baterías a partir de 2014. Con esto se tiene información más completa

La compañía busca, asimismo, que las prácticas de gestión responsable de residuos y la importancia de su aprovechamiento se extiendan también a sus proveedores y contratistas. En 2014, ello se estableció como requisito en la adjudicación del servicio de logística, lo que se espera ir haciendo extensivo.

³⁴ No se dispone de la cantidad en peso de equipos desechados por Entel Call Center.

¿Y qué ocurre con los celulares reciclados?



Centrando la mirada en los clientes, la gran cantidad de modelos de celulares disponibles y la rapidez de su actualización con nuevas versiones, contribuyen a un fenómeno creciente de generación de este tipo de residuos.

Entel dispone los celulares mediante dos vías. Por un lado, aquellos equipos que provienen de anulaciones, devoluciones o que contaban con desperfectos en su empaque original son reacondicionados en laboratorios externos certificados por los fabricantes, y se ponen a disposición de los clientes transparentando específicamente su origen. En 2013 se comercializaron más de 110.000 celulares reacondicionados, cifra que al año siguiente se acercó a los 78.000 equipos. Constantemente, Entel busca aumentar los canales de venta y distintas ofertas comerciales de este tipo de dispositivos.

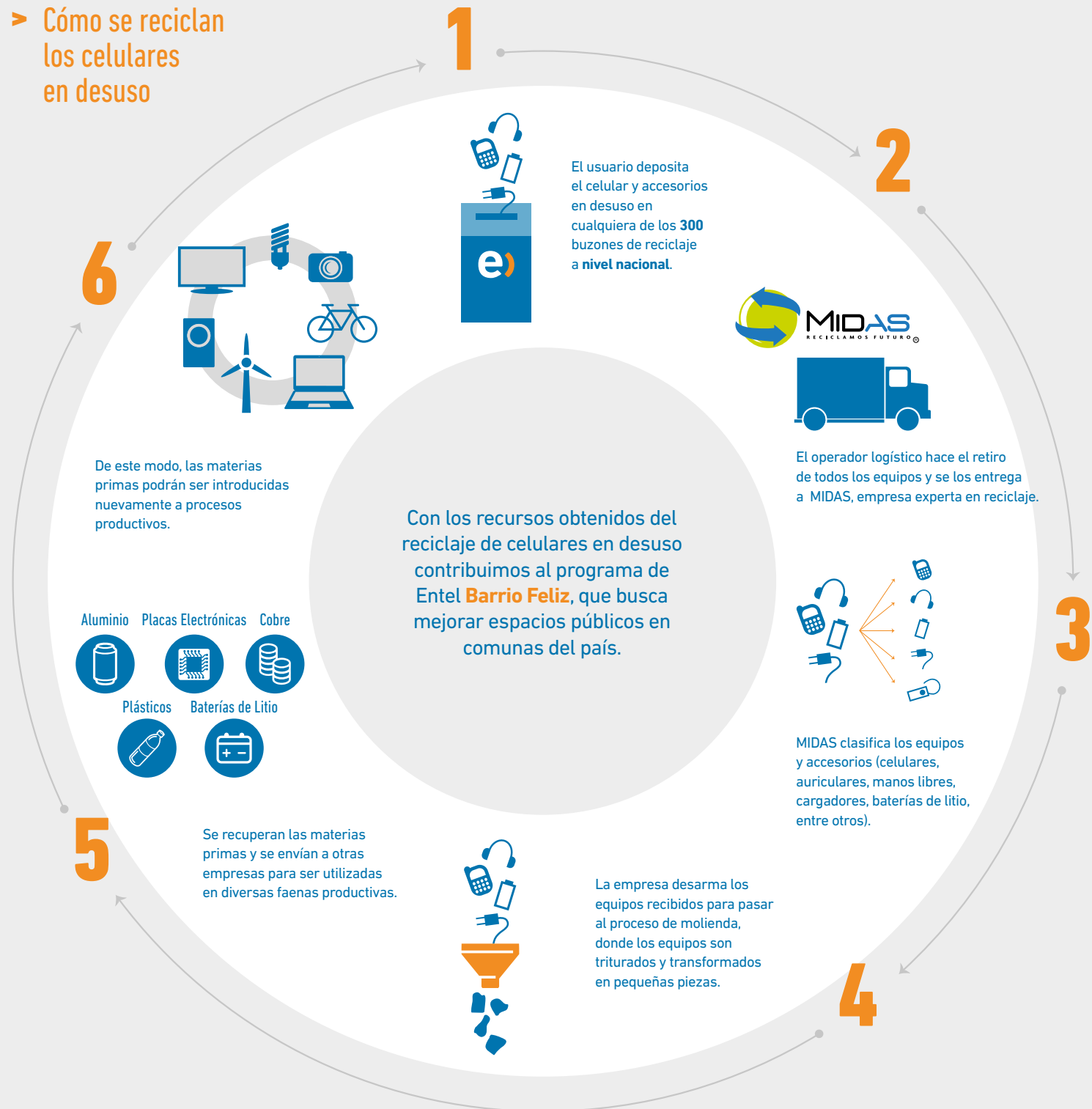
Por otro lado, Entel trabaja en el retiro de celulares en desuso, independiente de su procedencia. En 2014 se relanzó un programa al respecto, buscando incentivar a las personas a que se desprendan de aquellos equipos en desuso que están olvidados o guardados en las casas u oficinas. El nuevo programa se extendió también a las baterías de los celulares, cargadores y otros accesorios. Se puso a disposición de la ciudadanía más de 300 puntos de recolección, en tiendas Entel y otros espacios cedidos por empresas colaboradoras.

Los equipos recogidos en este programa son retirados y procesados por una empresa especializada, que recupera los materiales (cobre, aluminio y plástico, entre otros) y los vende como materias primas en Chile y Asia³⁵. Los recursos económicos generados por el reciclaje son utilizados para financiar el Programa Barrio Feliz³⁶, que Entel desarrolla.

³⁵ Las baterías de los celulares siguen un proceso similar al indicado para aquellas de las estaciones base de las antenas y de los equipos de los data centers.

³⁶ Más información del Programa Barrio Feliz en el apartado Inclusión social y digital (capítulo Más que conectados).

➤ **Cómo se reciclan
los celulares
en desuso**



A scenic view of a coastal town, likely in Chile, featuring a large boat with the name 'KATERIN 1129' and 'C.A. 3740' on its side, docked on a rocky shore. The boat is white with red and blue accents. In the background, there are several small, rustic houses built on a hillside, and a large, snow-capped mountain peak rises majestically under a clear blue sky. The water is calm, reflecting the sky and the surrounding landscape.

Desempeño económico

Más de \$4.720 millones ha destinado la compañía en el último bienio para programas y proyectos vinculados con la comunidad.

10. Desempeño Económico

Valor agregado, generado y distribuido³⁷

(G4-EC1)

La solidez financiera de Entel ha constituido un factor clave para su crecimiento, permitiéndole estar a la vanguardia tecnológica, reforzar sus servicios y extender sus operaciones.

Valor Generado

	2013 M\$	2014 M\$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	1.582.305.344	1.495.785.519	-5%
Otros ingresos y otras ganancias	14.454.119	21.036.277	46%
Sub total ingresos	1.596.759.463	1.516.821.796	-5%
Impuestos indirectos netos	58.821.355	101.480.229	73%
Total ingresos	1.655.580.818	1.618.302.025	-2%
Costos directos (bienes y servicios)	-892.648.900	-782.360.127	-12%
Total generado	762.931.918	835.941.898	10%

Valor Distribuido

	2013 M\$	2014 M\$	Variación %
Colaboradores	159.444.136	175.512.109	10%
Estado	101.059.731	146.888.483	45%
Comunidad y medioambiente	2.121.966	2.607.238	23%
Retenido en la empresa	359.153.390	292.411.434	-19%
Accionistas	88.696.385	54.400.450	-39%
Financieros	52.456.310	164.122.184	213%
Total distribuido	762.931.918	835.941.898	10%

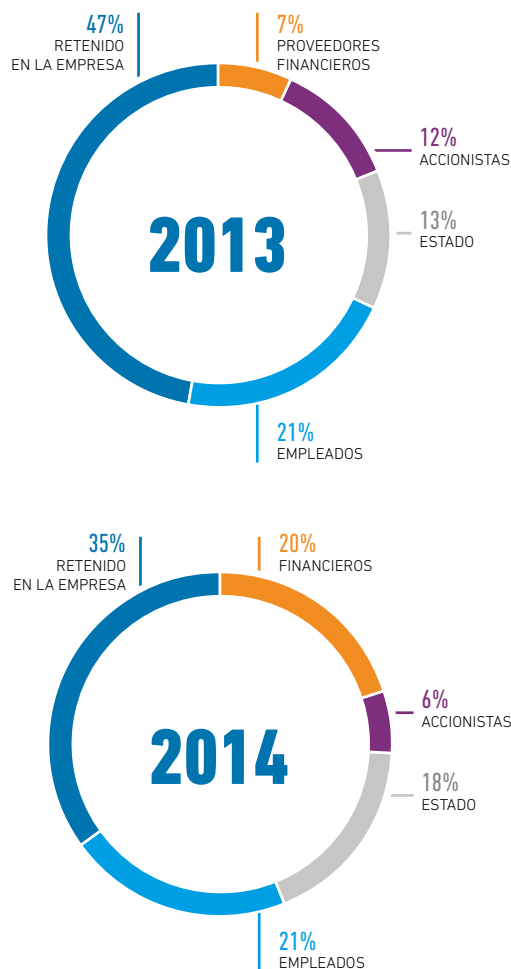
³⁷ Notas técnicas:

- Los datos económicos suministrados incluyen a todas las empresas del Grupo Entel, excepto Entel Perú. Por ello, su alcance es superior al del resto del reporte, ya que considera, además, Americatel Perú, Entell Call Center en Perú (Servicios de Call Center del Perú S.A) y Entel Servicios Empresariales (ESE), filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014.

Valor distribuido

Junto con mejorar la calidad de vida de las personas por medio de las telecomunicaciones, Entel como organización y gracias a su actividad comercial genera valor, las cuales son distribuidas a sus grupos de interés. Así, los colaboradores reciben remuneraciones y beneficios; el Estado, el pago de tributos; la comunidad, aportes a través de la ejecución de programas sociales y ambientales; el mercado financiero, percibe resultados producto de la transacción financiera; y los accionistas, como propietarios la distribución de dividendos.

En 2013 y 2014, la distribución se realizó de la siguiente manera:



Generación de valor agregado

Ingresos

	2013 M\$	2014 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	1.582.305.344	1.495.785.519
Otros ingresos y otras ganancias	14.454.119	21.036.277
Sub total ingresos	1.596.759.463	1.516.821.796
Impuestos indirectos netos	58.821.355	101.480.229
Total ingresos	1.655.580.818	1.618.302.025

La disminución del 5% del ingreso total de la compañía respecto del año anterior está asociada al 75% de reducción en los cargos de accesos móviles y a una contracción en el mercado de prepago.

En este contexto, la cartera de clientes de telefonía móvil en Chile alcanzó los 10,1 millones de usuarios a fines de diciembre de 2014, un 3% menos respecto de 2013.

Por su parte, los clientes de banda ancha móvil (BAM), tanto de postpago como de prepago y datos empresariales inalámbricos, a diciembre de 2014 superaban los 860 mil, presentando una disminución del 14% respecto de la misma fecha del año anterior. Ello obedece a la migración de estos clientes a otros servicios por la mayor penetración de los smartphones y los planes de datos asociados.

En el segmento de clientes empresariales, se produjo un progresivo aumento de los ingresos de redes fijas, especialmente en los servicios de soluciones integradas de voz, datos e internet, así como servicios de Tecnología de la Información (TI) y la evolución positiva de los ingresos asociados al producto "Entel Hogar".

Costos

	2013 M\$	2014 M\$
Publicidad, comisiones y gastos de venta	399.339.377	372.476.887
Cargos de acceso y participaciones a corresponsales	240.060.984	141.273.206
Arriendos	80.422.500	92.108.570
Provisión incobrables	47.314.027	45.324.922
Outsourcing y materiales	53.686.546	58.191.625
Otros	71.825.466	72.984.917
Total costos	892.648.900	782.360.127

Los costos en 2014 disminuyeron un 12% respecto del año anterior, principalmente por la reducción de aquellos asociados a los cargos de acceso móviles.

La mayor parte de los costos de la compañía están relacionados a los pagos a sus proveedores y contratistas.

Proveedores y contratistas

(G4-12)

Entel extiende su máxima de la calidad a los proveedores y contratistas para ofrecer en conjunto el mejor servicio. En este sentido, todos los proveedores y contratistas de Entel deben asegurar el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Para seleccionar empresas contratistas, Entel solicita los antecedentes de accidentabilidad, con el objetivo de verificar que se entreguen condiciones de trabajo que propicien la salud y seguridad de las personas. Asimismo, las empresas contratistas que se encuentran prestando servicios a Entel son supervisadas y auditadas para garantizar un desempeño seguro y de calidad, conforme a las condiciones contractuales establecidas.

Cabe señalar que el Código de Ética de Entel aplica también a los trabajadores contratistas³⁸, de modo que deben actuar conforme a la autorregulación establecida por Entel, más allá de las obligaciones legales.

Proveedores

	2012	2013	2014
Nacionales	2.194	2.220	2.155
Internacionales	147	171	148
Total	2.341	2.391	2.303

Empresas contratistas

2012	2013	2014
470	470	463

³⁸ Los principales servicios que prestan los trabajadores contratistas se indican en el apartado de Colaboradores.

Distribución del valor agregado

Colaboradores

	2013 M\$	2014 M\$
Sueldos y salarios	109.974.125	124.826.107
Beneficios a corto plazo a los empleados	12.744.392	14.447.895
Beneficios por terminación y posempleo	11.578.112	8.570.323
Otros gastos de personal	25.147.507	27.667.784
Total colaboradores	159.444.136	175.512.109

El aporte a colaboradores aumentó un 10% en el 2014 respecto del año anterior, debido al incremento en la dotación³⁹ y por concepto reajuste de sueldos por mayor inflación en el período.

Estado

	2013 M\$	2014 M\$
Gasto por impuestos a las ganancias	35.602.881	36.396.382
Otros impuestos	6.635.495	9.011.872
Impuestos indirectos netos (IVA neto)	58.821.355	101.480.229
Total estado	101.059.731	146.888.483

Durante 2014 se produjo un aumento del total de impuestos pagados del 45%, explicado principalmente por la mayor recaudación neta del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que presentó un aumento de 73%, asociado a la menor compra de terminales móviles en Chile y al foco de inversiones en Perú durante 2014.

Comunidad y medio ambiente

	2013 M\$	2014 M\$
Total comunidad y medioambiente	2.121.966	2.607.238

Los montos distribuidos a la comunidad y medioambiente responden a aportes o inversiones realizados en programas de sustentabilidad impulsados por la compañía. El incremento en 2014 de un 23% del total de impuestos pagados obedece al lanzamiento de nuevas iniciativas, como el programa Barrio Feliz, el de reciclaje de celulares en desuso y el fondo para la promoción de iniciativas de voluntariado a través del programa Tengo una Idea⁴⁰.

Retenido en la empresa

	2013 M\$	2014 M\$
Resultado del ejercicio	146.965.254	56.470.502
Depreciación y amortización	238.836.355	217.147.976
Mantenciones	57.935.376	69.447.955
Deterioro	4.112.790	3.745.451
Dividendos	(88.696.385)	(54.400.450)
Total retenido en la empresa	359.153.390	292.411.434

El valor retenido disminuyó en 2014 un 19% respecto del año anterior, debido a la menor utilidad obtenida por la compañía, producto de mayores gastos financieros y al incremento de la deuda financiera asociado a las nuevas operaciones en Perú.

³⁹ Aumento en la dotación si se considera el alcance de los datos económicos (Entel Chile, Entel Call Center en Chile y Perú, Americatel Perú y ESE (Entel Servicios Empresariales). En caso de analizar sólo la evolución de la dotación de Entel y Entel Call Center en Chile, se observa un descenso de la plantilla entre 2013 y 2014. Más información en el apartado Colaboradores.

⁴⁰ Más información de los programas en el capítulo Más que conectados.



Accionistas

	2013 M\$	2014 M\$
Total accionistas	88.696.385	54.400.450

Los dividendos distribuidos corresponden al aporte a los accionistas. Durante el bienio se repartieron dividendos provisorios y definitivos con cargo a las utilidades de cada ejercicio.

La política informada en la última Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril del 2014, mantiene el límite máximo de reparto de dividendos de hasta un 50% de las utilidades del ejercicio, condicionadas a los resultados anuales de la compañía, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento establecidos en los convenios suscritos de crédito bancario de largo plazo.

Financieros

	2013 M\$	2014 M\$
Ingresos financieros	(2.395.987)	(13.534.041)
Gastos financieros	20.424.912	53.246.489
Diferencia de cambio	20.090.858	9.530.421
Resultados por unidad de reajuste	1.150.441	22.635.632
Participación en ganancia (pérdida) de negocios conjuntos contabilizados por el método de la participación	13.186.086	92.243.683
Total financiero	52.456.310	164.122.184

Los aportes en la línea financieros incluyen el pago de intereses a instituciones financieras proveedoras de capital y resultados de inversiones, las cuales en su conjunto aumentaron un 213% respecto del 2013. Las razones obedecen a la emisión de mayor deuda por el plan de expansión de Entel, que incrementó los intereses relacionados, así como los reajustes resultantes de una mayor inflación (instrumentos financieros en unidades de fomento)⁴¹. Además se presentó una pérdida en la inversión de empresas asociadas.



⁴¹ Derivados financieros asociados a la política cambiaria de la compañía.

Índice Global Reporting Initiative y del Pacto Global de Naciones Unidas

(G4-32)

En el presente índice se referencian los Contenidos de la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) respondidos en el reporte. Asimismo, se señala dónde la compañía informa de sus avances en relación con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, conforme a los requerimientos que esta organización establece para las Comunicaciones de Progreso (COP).

GRI: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Sección	Página/s	Verificación externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Carta del Gerente General	2-3	—
G4-2	Carta del Gerente General	2-3	—
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Perfil	5	—
G4-4	Perfil	5	—
G4-5	En Memoria Anual-Información Corporativa: Identificación de la Sociedad (página 3)	—	—
G4-6	Perfil	5	—
G4-7	En Memoria Anual-Información Corporativa: Perfil (páginas 1 y 26)	—	—
G4-8	Perfil	5	—
G4-9	Principales cifras	4	—
G4-10	Colaboradores	21	—
G4-11	Relaciones laborales	22	—
G4-12	Desempeño económico: Proveedores y contratistas	43	—
G4-13	Carta del Gerente General	2-3	—
G4-14	Gestión de riesgos; Ética	5;6	—
G4-15	Relación con nuestros grupos de interés	6	—
G4-16	Relación con nuestros grupos de interés	6	—
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Acerca de este reporte; En Memoria Anual-Información Financiera (página/s 10, 128-130)	—	—
G4-18	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-19	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-20	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-21	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—
G4-22	Capacitación	27	—
G4-23	Aspectos materiales y cobertura	Reverso de la portada	—

Contenidos básicos generales	Sección	Página/s	Verificación externa
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
G4-25	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
G4-26	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
G4-27	Relación con nuestros grupos de interés	7	—
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
G4-29	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
G4-30	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
G4-31	Solapa de contraportada	Reverso de la portada	—
G4-32	Acerca de este reporte; Índice Global Reporting Initiative y del Pacto Global de Naciones Unidas	Reverso de la portada; 46-48	—
G4-33	Acerca de este reporte	Reverso de la portada	—
GOBIERNO			
G4-34	Gobierno Corporativo	5	—
G4-35	Gobierno Corporativo	5	—
G4-36	Gobierno Corporativo	5	—
G4-37	Gobierno Corporativo; Relación con nuestros grupos de interés	5; 6-7	—
G4-38	En Memoria Anual-Información corporativa: Directorio (páginas 31 a 35)	—	—
G4-39	En Memoria Anual-Información corporativa: Gobierno Corporativo (página 31)	—	—
G4-40	En Memoria Anual-Información corporativa: Gobierno Corporativo (página 31)	—	—
G4-41	Ética	6	—
G4-43	Gobierno Corporativo	5	—
G4-45	Gestión de riesgos	5	—
G4-46	Gestión de riesgos	5	—
G4-47	Gestión de riesgos	5	—
G4-48	Acerca de este reporte		—
G4-51	En Memoria Anual-Información corporativa: Gobierno Corporativo y Administración (páginas 33 y 36)	—	—
G4-52	Remuneraciones y beneficios	24	—
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Ética	6	—
G4-57	Ética	6	—
G4-58	Ética	6	—

GRI: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos materiales	DMA/ Indicadores	Sección	Página/s	Verificación externa
Red 4G y accesibilidad	DMA	Conectando Chile: Red 4G y accesibilidad	9	—
	G4-EC7		9	—
Innovación y soluciones SMART	DMA	SMART, mejorando la calidad de vida	10	—
	G4-EC7		10	—
Desarrollo empresarial	DMA	Contribuyendo al desarrollo empresarial	11	—
	G4-EC8		11	—
Continuidad del servicio	DMA	Continuidad del servicio	13	—
Antenas	DMA	Antenas	13	—
	G4-EC7		13	—
	G4-EN27		13	—
	G4-S01		13	—
Inversión en data centers	DMA	Inversión en data centers	14-15	—
	G4-EN6		14-15	—
Experiencia de cliente	DMA	Experiencia de cliente	17-18	—
	G4-PR5		17-18	—
Demografía y rotación	DMA	Colaboradores; Rotación	21;22	—
	G4-LA1	Rotación	22	—
	G4-LA12	Colaboradores	21	—
Espacios de trabajo	DMA	Nuevos espacios	23	—
Clima laboral	DMA	Clima laboral	24	—
Remuneraciones y beneficios	DMA	Remuneraciones y beneficios	24	—
	G4-LA2		24	—
Liderazgo y capacitación	DMA	Capacitación	—	—
	G4-LA9		27	—
	G4-LA10		—	—
Desarrollo de carrera y evaluación del desempeño	DMA	Desarrollo de carrera; Evaluación del desempeño	27	—
	G4-LA11	Evaluación del desempeño	27	—
Salud y seguridad	DMA	Salud y seguridad	29	—
	G4-LA5		29	—
	G4-LA6		29	—
Inclusión social y digital	DMA	Más que conectados	31-33	—
	G4-S01		31-33	—
Voluntariado	DMA	Voluntariado corporativo	35	—
Residuos	DMA	Residuos	37-39	—
	G4-EN23		37-39	—
	G4-EN27		37-39	—
Desempeño económico	DMA	Desempeño económico	41-45	—
	G4-EC1		41	—
Gestión de la cadena de suministro	DMA	Colaboradores; Desempeño económico: Proveedores y contratistas	21; 43	—

ÍNDICE DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Áreas principales	Sección	Página/s
Derechos humanos	Ética	6
	Desempeño económico: proveedores y contratistas	43
Relaciones laborales	Relaciones laborales	22
	Ética	6
	Desempeño económico: proveedores y contratistas	43
Medioambiente	Inversión en data centers	14-15
	Residuos	37-39
Anticorrupción	Gestión de riesgos	5
	Ética	6



Las cuatro áreas principales de Pacto Global se desglosan en un total de 10 principios.

La impresión de las únicas 600 copias que se realizó de este Reporte de Sustentabilidad, significó la emisión de 550,09 kilos de CO2.

Como parte de la estrategia de sustentabilidad estas serán compensadas con la plantación de 50 árboles adicionales en las obras de Barrio Feliz 2015.

(G4-31)

Si desea mayor información sobre el desempeño de Entel en materia social, ambiental, económica y de gobierno corporativo, contacte a:

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

Mauricio Campusano Soto
Subgerente de Sustentabilidad
y Asuntos Públicos
mscampusano@entel.cl

Christian Farías Rodríguez
Jefe de Sustentabilidad
cfarias@entel.cl

IMPRESIÓN
Ograma
DISEÑO
www.filete.cl







Bahía Murta, comuna de Río
Ibáñez, región de Aysén.
Libro Todo Chile Comunicado,
sobre los beneficios de la
conectividad digital en zonas
rurales del país.



www.entel.cl