

2007 / 2008

ENTEL

**ENTEL**

**REPORTE  
DE  
SUSTENTABILIDAD  
BIENAL**

**2007/2008**

29 EMPRESAS ENTEL Y SUS GRUPOS  
DE INTERÉS

- 31 Clientes y Usuarios
- 31 Proveedores, Contratistas  
y Distribuidores
- 31 Colaboradores
- 31 Socios y Accionistas
- 32 Socios Comerciales
- 32 Competidores
- 32 Comunidad
- 32 Gobierno
- 32 Medio Ambiente
- 33 Membresías

35 EMPRESAS ENTEL Y SUS CLIENTES

- 37 Políticas en relación con los clientes  
y usuarios
- 37 Políticas en relación a los Productos y  
Servicios
- 37 Políticas y Prácticas en relación con el  
Marketing Responsable
- 37 Relacionamiento con Clientes
- 40 Satisfacción de Clientes

43 GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN  
DEL VALOR AGREGADO

- 45 Valor Distribuido
- 46 Generación del Valor Agregado
- 47 Distribución del Valor Agregado

51 EMPRESAS ENTEL Y SUS  
COLABORADORES

- 54 Rotación
- 55 Nivel Educativo
- 56 Diversidad
- 56 Gestión del Desempeño
- 56 Capacitación
- 58 Evaluación de Desempeño
- 58 Clima Organizacional
- 58 Medio de Comunicación con  
los Colaboradores
- 59 Reconocimientos por Gestión  
de Recursos Humanos
- 59 Beneficios para los Colaboradores
- 60 Sindicatos
- 60 Salud y Seguridad
- 60 Comités Paritarios
- 60 Salud Ocupacional

63 EMPRESAS ENTEL Y LA COMUNIDAD

- 65 Aporte a la Educación
- 67 Aporte a la conectividad del país
- 67 Aporte a la Cultura
- 69 Voluntariado Corporativo
- 69 Aporte a la difusión de la  
Responsabilidad Social Empresarial

73 EMPRESAS ENTEL Y EL MEDIOAMBIENTE

- 75 Enfoque de Gestión
- 75 Impacto Visual de  
las Telecomunicaciones
- 75 Campos Electromagnéticos
- 75 Reciclaje
- 76 Consumos de Energía
- 78 Cambio Climático
- 78 Eficiencia Energética

81 ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

- 86 Suplemento para la industria de las  
Telecomunicaciones y Tecnología del  
Global e-sustainability Initiative (GeSi)

87 Índice del Pacto Global de las  
Naciones Unidas

88 Glosario Y Siglas

91 SU OPINIÓN NOS INTERESA

# LIDERAR CON EXCELENCIA

ENTEL

## ALCANCE DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2,1 - 3,1 - 3,3

El presente documento corresponde al segundo Reporte de Sustentabilidad Bienal de Empresas ENTEL. Informa sobre su desempeño social, ambiental y económico durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de diciembre de 2008. Por medio de esta publicación Empresas ENTEL demuestra el compromiso de continuar periódicamente con esta práctica de transparencia, de acuerdo a estándares internacionales y de su industria.

Este documento ha sido elaborado de acuerdo a los principios de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) en su versión G3, a los diez principios del Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y al Suplemento para la Industria de Telecomunicaciones y Tecnología desarrollado por GeSi (Global e-sustainability Initiative).

De acuerdo a la clasificación de Reportes de Sustentabilidad de GRI, este documento ha sido autodeclarado como de Nivel B en relación a su nivel de adhesión a los principios de GRI, a la declaración del enfoque de gestión de sus temas más relevantes y al nivel de cumplimiento de indicadores correspondiente.

Empresas ENTEL es una compañía que suscribe el Pacto Global de las Naciones Unidas y, por lo tanto, mantiene un compromiso de respeto y cumplimiento con sus diez principios. Este documento es también la forma de comunicar el progreso al respecto.

3,2 - 3,3

Durante el año 2007 Empresas ENTEL publicó su primer Reporte de Sustentabilidad Bienal correspondiente a los años 2005 y 2006, el cual está disponible en el sitio web corporativo [www.entel.cl](http://www.entel.cl) para ser descargado por los Grupos de Interés.

2,5 - 2,7 - 2,9 - 3,6 - 3,7 - 3,8

Para efectos de esta publicación, "Empresas ENTEL" se refiere a las tres filiales que

operan en Chile: ENTEL S.A., ENTEL PCS y ENTEL Call Center. Sin embargo, Empresas ENTEL también cuenta con una filial internacional - Americatel Perú S.A. - y a fines de 2008 adquirió la empresa chilena CIENTEC. Ambas no están incluidas en la cobertura y alcance del presente Reporte de Sustentabilidad Bienal 2007 - 2008.

3,11

Respecto del Reporte de Sustentabilidad Bienal 2005 - 2006 y considerando lo mencionado anteriormente, sobre la cobertura y el alcance del documento, no se presentan cambios significativos respecto de dicha publicación.

3,5

El proceso de elaboración de este documento fue encabezado por un Comité de Gerentes, quienes determinaron los temas materiales a considerar en el contenido del Reporte de Sustentabilidad. Complementariamente se realizó un análisis de buenas prácticas entre diversos Reportes de Sustentabilidad de compañías de telecomunicaciones nacionales e internacionales. Además, se desarrolló un proceso de consulta - orientado a diferentes gerentes de Empresas ENTEL - con el objetivo de consensuar los hitos relevantes acontecidos durante el período.

3,13

Si bien toda la información incluida en el presente Reporte ha sido validada por cada una de las gerencias responsables, ésta no ha sido sometida a un proceso de verificación externa, desafío que se espera alcanzar en una próxima versión.

3,9

Las formas de cálculo y/o de medición se mantienen respecto del Reporte de Sustentabilidad 2005 - 2006 con el objetivo de facilitar la comparación de información entre un reporte y otro. En el caso de haber cambios o correcciones en las fórmulas reportadas en años anteriores, se considera una nota explicativa para dar cuenta de ello. En sí mismo, el Reporte de Sustenta-

bilidad 2005 - 2006 fue elaborado sobre la base de la primera versión de GRI, lo que implica ciertas diferencias respecto de la versión utilizada en este documento.

2,4 - 3,4

Para obtener mayor información respecto de Empresas ENTEL, sus operaciones, filiales y el presente Reporte de Sustentabilidad 2007 - 2008, no dude en comunicarse con:

### Empresas ENTEL

Avenida Andrés Bello #2687, piso 14,  
Las Condes, Santiago.  
Casilla 4254 - Santiago  
Teléfono: (56 - 2) 360 0123  
Fax: (56 - 2) 360 3424

### Marlén Velásquez

Gerente de Asuntos Corporativos y RSE  
Empresas ENTEL.  
[mvelasquez@entel.cl](mailto:mvelasquez@entel.cl)

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

ENTEL PCS  
[www.entelpcs.cl](http://www.entelpcs.cl)

ENTEL Call Center  
[www.entelcallcenter.cl](http://www.entelcallcenter.cl)



## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

1,1-1,2



Gerente General Corporativo ENTEL  
Sr. Richard Büchi Buc

Con mucha satisfacción presento el segundo Reporte de Sustentabilidad de Empresas ENTEL, correspondiente al bienio 2007-2008, documento que describe cómo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha incorporado a todos los ámbitos de nuestra compañía y está presente en la relación con los distintos Grupos de Interés, formando parte de la gestión diaria de nuestras actividades.

El presente Reporte fue elaborado de acuerdo a los principios de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) en su versión G3, considerando además los 10 principios del Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y atendiendo a pautas internacionales específicas de nuestro sector, como el Suplemento para la Industria de Telecomunicaciones y Tecnología del GeSI (Global e-Sustainability Initiative).

Este es un nuevo paso en la consolidación del proceso iniciado el año 2004, que se materializó en la política de RSE de la compañía y definió como Grupos de Interés prioritarios a clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, competencia, autoridad, medioambiente y a la comunidad. El objetivo de esta orientación estratégica es asegurar la sustentabilidad de largo plazo de Empresas ENTEL, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

En el presente Reporte hemos incorporado a nuestros socios comerciales como nuevo stakeholder fundamental, condición que se refleja en el desarrollo de proyectos conjuntos, característica de la fase competitiva en que hoy se encuentra nuestra política de RSE.

Un ejemplo de este tipo fue "Conectando los Sueños del Norte Grande", proyecto implementado durante el 2008 en alianza con Compañía Minera Cerro Colorado, una

empresa BHP Billiton, que llevó Internet y telefonía a seis localidades altiplánicas de la Región de Tarapacá. La iniciativa ha permitido a estas comunidades ingresar al siglo XXI, capacitándolos en el uso de estos medios de conectividad y permitiéndoles dar a conocer al mundo su identidad cultural.

Otro hito importante del 2008 se cumplió con la formación un Comité de Gerentes de todas las filiales, cuya misión fue dotar a la compañía de un Código de Ética y de Conducta en los Negocios. Este valioso documento -que se hará público durante el 2009- permitirá hacer explícitos los valores y principios que identifican a la compañía en relación a cada uno de nuestros Grupos de Interés.

Los avances obtenidos en nuestra gestión de RSE han sido avalados por indicadores objetivos, como el estudio realizado por el Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile - MIDE UC - respecto al impacto de los programas de conectividad y educación que implementamos entre el 2005 y el 2008. El instrumento comprobó que las TICs se utilizan activamente y han tenido un potente efecto motivador en las comunidades donde se realizaron los proyectos. Este diagnóstico también reveló el rol decisivo que cumplen los programas de voluntariado corporativo, donde participan cientos de nuestros colaboradores y sus familias.

Actualmente, la RSE es una característica esencial para una empresa líder y competitiva, especialmente en un mercado como el de las telecomunicaciones, que avanza con la velocidad de los cambios permanentes en las TICs. Para Empresas ENTEL, con una trayectoria de 45 años, una relación transparente y de confianza con cada Grupo de Interés ha sido y seguirá siendo una condición fundamental para una estrategia exitosa de negocios.

La posición de liderazgo de Empresas ENTEL y nuestra vanguardia en el mercado se confirman a través de la preferencia de nuestros clientes y las tasas de crecimiento que lograron nuestros servicios durante el bienio 2007-2008. La gran acogida entre las pymes a los productos Next Generation Network (NGN), así como el sostenido desarrollo de la Banda Ancha Móvil, permiten que cada día más chilenos disfruten y aprovechen los beneficios de las TIC a través de una amplia oferta de alternativas que permiten nuevas oportunidades para los negocios y una mejor calidad de vida a las personas.

El compromiso asumido con la RSE ha sido producto de un trabajo en equipo, que ha incluido a toda la estructura organizacional y, transversalmente, se ha manifestado en acciones concretas, inspirando la forma en que tomamos nuestras decisiones y aportamos a una visión del país donde buscamos "Vivir", junto a ustedes, "Primeros el Futuro".

Richard Büchi Buc  
Gerente General Corporativo  
ENTEL

## ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA RSE



Autor: Samy Benmayor, obra: La noche y el día, fragmento. libro: Cuño y Estampa

Desde su origen la sociedad Empresas ENTEL ha estado comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, ya que al ser creada tuvo la misión de conectar todo el país a través de una red de microondas, luego de que el terremoto del año 1964 dejara gravemente dañada la red interurbana de telecomunicaciones.

El objetivo inicial de Empresas ENTEL era mantener comunicado a Chile y, desde entonces, ha permanecido a la vanguardia de la tecnología, conectando los lugares más remotos de Chile y entregando soluciones de telecomunicaciones frente a los desafíos que plantea el aislamiento en estas zonas.

La Antártica, Isla Huar y las comunidades altiplánicas de Cancosa, Lirima, Parca, Coyacagua, Macaya y Mamiña son algunas de las zonas remotas que viven primeros el futuro gracias a Empresas ENTEL, así como lo hacen otros tantos millones de chilenos.

Para asegurar la conectividad a todo el país a través de sus redes de telecomunicaciones y ofrecer a sus clientes productos y servicios de última generación, existe una constante innovación y trabajo de excelencia de las personas que forman la compañía, tanto por mantenerla en altos niveles de excelencia como por mejorar la calidad de vida de sus clientes.

En ese sentido, el compromiso de Empresas ENTEL con el desarrollo sustentable del país se ha consolidado en la gestión de la compañía, balanceando sus esfuerzos en materia medioambiental, económica, laboral y social.

En lo ambiental, la eficiencia en el uso de los recursos y de la energía, así como la disposición final de los terminales telefó-

### POLÍTICA DE RSE DE EMPRESAS ENTEL

Para Empresas ENTEL la Responsabilidad Social Empresarial es parte esencial de la gestión de sus operaciones, que se manifiesta, voluntariamente, en la capacidad de escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores, con el fin de asegurar la sustentabilidad de largo plazo, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

nicos y de otros equipos, se ha convertido en materia de diferentes campañas tanto al interior de la compañía como hacia los clientes. Es así como el uso de energías limpias y de tecnologías más eficientes ha marcado la diferencia con años anteriores en cuanto al consumo de recursos.

En materia económica, junto a la transparencia financiera que deriva de la publicación de nuestra Memoria Anual y los Estados Financieros de acceso público, y conscientes de nuestro rol social, hemos desarrollado en este Reporte de Sustentabilidad 2007 – 2008 una sección económica especial, en la cual demostramos de qué forma se distribuye entre todos nuestros grupos de interés el valor agregado que generamos como Empresas ENTEL.

En lo social, uno de los pilares del compromiso asumido por Empresas ENTEL con la comunidad es el desarrollo educacional de las nuevas generaciones y, en este sentido, se han materializado varias iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial con la comunidad durante los últimos cuatro años.

Una de ellas corresponde a proyectos de conectividad que han entregado Internet de banda ancha, laboratorios de computación y capacitación a alumnos, profesores y apoderados de seis localidades en el Altiplano del Norte Grande y a diez escuelas de las regiones de La

Araucanía, Los Lagos y Metropolitana. También se han implementado pizarras digitales interactivas en escuelas de las regiones de Atacama, Antofagasta, Coquimbo, Aysén, Los Lagos y Metropolitana a través del proyecto "Pizarras Inteligentes".

Mención especial merecen los seminarios regionales de RSE llevados a cabo en 8 ciudades a lo largo del país, desde Iquique a Punta Arenas, reuniendo en promedio a 150 representantes del mundo empresarial, académico y autoridades locales, por cada encuentro. Estos han permitido instalar el debate sobre la RSE como una variable estratégica, voluntaria y transversal en los negocios y la gestión del presente siglo.

Estas actividades se han complementado con la acción de un fuerte voluntariado a cargo de funcionarios de Empresas ENTEL. Ellos han canalizado su vocación de servicio en todo el país, aportando con su participación a la sustentabilidad de los proyectos de RSE y al desarrollo de un fuerte sentido del trabajo en equipo y de pertenencia a la compañía.

De esta manera, Empresas ENTEL lleva a la práctica su Política de Responsabilidad Social Empresarial, la cual es incorporada a la planificación y gestión de todas sus operaciones, demostrando su permanente disposición a escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores.

## PERFIL CORPORATIVO

4,8

## VISIÓN

“Vivir Primeros el Futuro”: Hacer que nuestros clientes y empleados sean los primeros en vivir el futuro, gracias a una constante innovación y excelencia de los servicios ofrecidos, generados por la capacidad corporativa de las Empresas ENTEL y de todos quienes colaboran en ellas.

## MISIÓN

Crear valor a través de la provisión de servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, con el objeto de facilitar el bienestar de la comunidad, acrecentando la productividad y calidad de vida de las personas.

## VALORES Y COMPROMISOS

## SER MEJORES

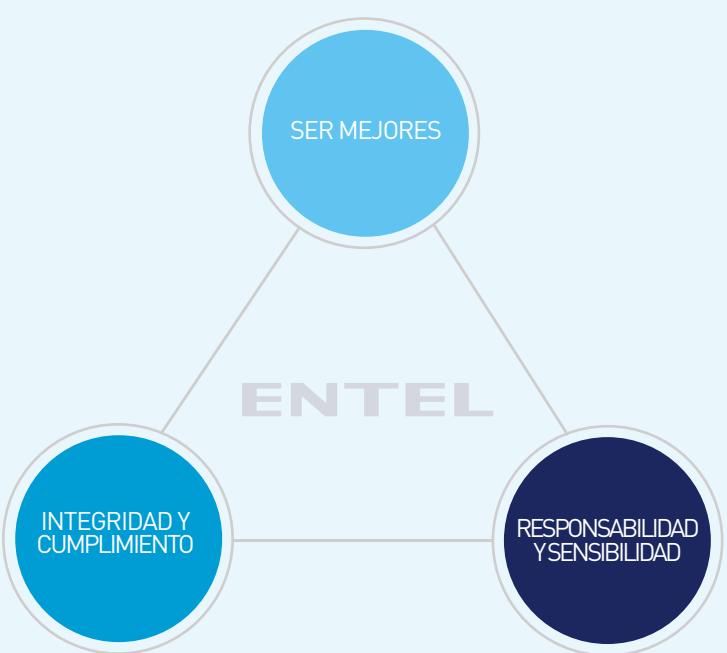
Contribuir a que los clientes sean exigentes a través del uso de los productos y servicios de Empresas ENTEL. Para esto se compromete un permanente despliegue en: innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.

## INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Empresas ENTEL compromete transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en sus acciones. Asimismo, asume el compromiso de eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento y entrega de los servicios de la compañía, en la forma y oportunidad en que hayan sido ofrecidos.

## RESPONSABILIDAD Y SENSIBILIDAD

Actuar siempre con responsabilidad y sensibilidad ante los requerimientos de los clientes, con respeto a toda la comunidad, a los trabajadores de Empresas ENTEL y a quienes se relacionan con la compañía. Asimismo, procurar que los servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.



## HITOS Y LOGROS DEL PERÍODO 2007 – 2008

2007

## Empresas ENTEL publica su primer Reporte de Sustentabilidad.

Empresas ENTEL lanza su primer Reporte de Sustentabilidad correspondiente a los años 2005 y 2006, con lo cual inicia su compromiso de transparentar su gestión bienalmente y de acuerdo a los lineamientos de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI).

Con este hito se consolida el proceso - iniciado en 2004 - de incorporación de la RSE en la compañía y, de la misma manera, se establece como meta la mejora continua de los procesos y las materias consideradas en el Reporte de Sustentabilidad.

## Empresas ENTEL implementa para Carabineros de Chile la red de telecomunicaciones más completa del país.

Empresas ENTEL conectó 5 mil kilómetros del territorio nacional con una plataforma de voz, telefonía IP, datos, imagen y acceso a Internet, la que permitió a Carabineros de Chile unir 1.164 cuarteles policiales, varios de los cuales están situados en zonas de difícil acceso y en los que el personal de la Institución cumple un importante rol de resguardo de la soberanía nacional.

Esta red, la más grande y completa del país, dota de infraestructura tecnológica de vanguardia a Carabineros de Chile en

el 100% de sus dependencias, lo que se traduce en un importante beneficio para la comunidad al permitir que las personas tengan acceso rápido y oportuno a los diversos servicios de emergencia.

Tanto para Carabineros de Chile como para Empresas ENTEL, la implementación de este proyecto es un hito histórico que marca la convergencia entre los objetivos y valores que guían a ambas entidades en materia de RSE (ver capítulo “Relación con Nuestros Clientes”).

## ENTEL PCS el Mejor Proveedor de Servicios Móviles del año.

ENTEL PCS recibió de parte de la consultora Frost & Sullivan el reconocimiento como el Mejor Proveedor de Servicios Móviles del año 2007.

2008

## ENTEL PCS lidera en calidad de servicio por sexto año consecutivo.

ENTEL PCS recibió - por sexto año consecutivo - el Primer Lugar en Calidad de Servicio de la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores elaborado por ProCalidad, una alianza entre Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark y Praxis.

## Empresas ENTEL firma alianza estratégica con Vodafone, líder mundial en telefonía móvil.

Luego de tres años de trabajo se concretó el proyecto que permite que estas localidades, algunas ubicadas sobre los 4.000 metros de altura y a más de 200 kilómetros de Iquique, incorporen las

firma de una alianza estratégica entre ENTEL PCS y Vodafone Group, líder mundial en telefonía móvil con más de 250 millones de clientes directos, inversiones en 25 países y una red de alianzas estratégicas en más de 40 mercados en Europa, Asia, América, Oceanía y África.

La firma de este acuerdo permite a los clientes contar con los beneficios de ser parte de una red global, manteniendo toda la cercanía y ventajas de un operador local y contar con una mayor oferta de productos de voz y datos, incluyendo la actual red móvil de acceso a Internet HSPA para los clientes que desean mayor accesibilidad a productos y servicios internacionales (ver capítulo “Descripción del Negocio”).

## Empresas ENTEL lleva conectividad a comunidades altiplánicas.

La iniciativa conjunta entre Empresas ENTEL y Compañía Minera Cerro Colorado que permitió que las comunidades altiplánicas de Cancosa, Macaya, Mañiña, Lirima, Coyacagua y Parca ahora cuenten con Internet de alta velocidad, telefonía digital y, además, autonomía energética durante las 24 horas mediante paneles solares instalados en puntos estratégicos de la zona, se convirtió en todo un hito.



tecnologías de la información como una nueva herramienta para su desarrollo.

La iniciativa también consideró la implementación de computadores y equipos multifuncionales en sedes comunitarias y juntas vecinales, además de las correspondientes licencias para el uso de software (ver capítulo "Empresas Entel y la Comunidad").

**Empresas ENTEL consolida su participación en el mercado de las Tecnologías de la Información.**

La compra de la empresa Cientec en diciembre de 2008 permite a Empresas ENTEL reforzar su estrategia en el área de las Tecnologías de la Información (TI) y duplicar su participación en el mercado local, situándose entre los tres actores más relevantes del mercado del outsourcing de continuidad operacional.

La estrategia de Empresas ENTEL en esta materia tiene por objetivo incorporar servicios de TI con foco en la administración de infraestructura y continuidad operacional, los que integrados a las telecomunicaciones le permitan disponer de una oferta diferencial. Con la incorporación de Cientec, Empresas ENTEL supera el 20% de participación de mercado en el área de servicios TI de continuidad operacional.

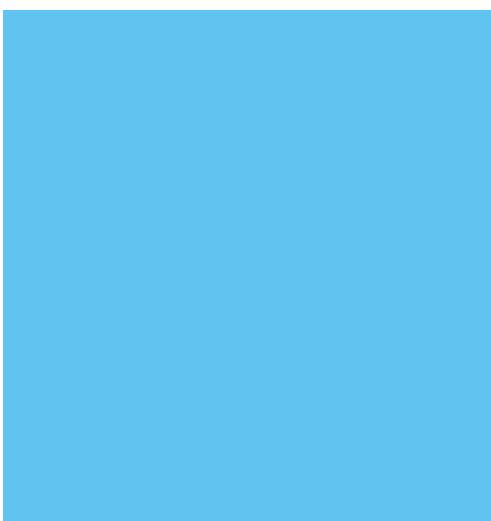
**"Evaluación de Impacto de Proyectos de RSE en educación de Empresas ENTEL"**

Con el objetivo de conocer el impac-



to de los programas de conectividad y educación implementados por Empresas ENTEL desde el año 2005 al 2008, se encargó un diagnóstico al Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile (MIDE UC). Este estudio también tiene por objetivo conocer las expectativas y percepciones de los beneficiarios de otros proyectos similares que Empresas ENTEL pueda implementar a futuro.

El informe de MIDE UC concluye que los impactos en las comunidades beneficiadas por estos proyectos son tan positivos como motivacionales; ya que no sólo les han permitido tener acceso a equipamiento tecnológico de vanguardia, contenidos educacionales y comunicación con otras zonas remotas, sino que además los beneficiarios sienten el desafío de un perfeccionamiento permanente y el estímulo de sacar el mejor partido de estas herramientas.



## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

2,10

**2007**

**Empresas ENTEL**

Mayor Creación de Valor 2006, Sector Telecomunicaciones y Transporte (revista Capital y Santander Investment).

Ranking EVA 2007 (revista Qué Pasa y Econsult), otorgado a las 30 empresas que más aumentaron su valor durante el año 2006.

**ENTEL se ubica entre "Las Empresas Más Admiradas de Chile" según la encuesta realizada por PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero a más de 3.500 ejecutivos.**

**ENTEL PCS**

Primer Lugar en Calidad de Servicio en la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores 2007, elaborado por ProCalidad. ENTEL PCS recibe este reconocimiento por quinto año consecutivo.

Mejor Proveedor de Servicios Móviles 2007 (Frost & Sullivan).

**2008**

**Empresas ENTEL**

Mayor Creación de Valor 2007, Sector Telecomunicaciones y Transporte. (revista Capital y Santander GBM)

Ranking EVA 2008 (revista Qué Pasa y Econsult), otorgado a las 30 empresas que más aumentaron su valor durante el año 2007.

ENTEL se ubica entre "Las Empresas Más Admiradas de Chile" según la encuesta realizada por PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero a más de 3.500 ejecutivos.

**ENTEL PCS**

Primer Lugar en Calidad de Servicio en la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores 2008, elaborado por ProCalidad. ENTEL PCS recibe este reconocimiento por sexto año consecutivo.

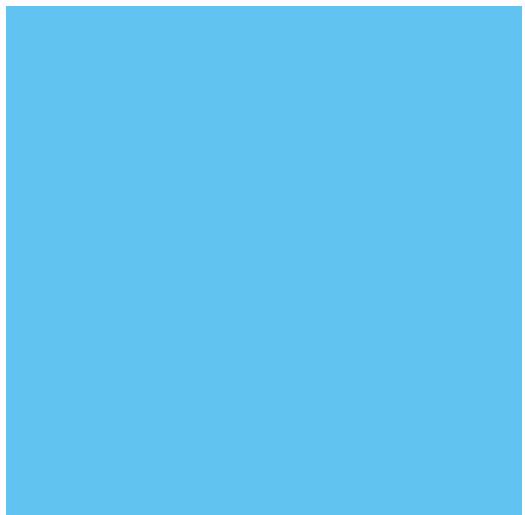




Autor: Matías Pinto, obra: Escalera al cielo, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

# GOBIERNO CORPORATIVO

ENTEL



## GOBIERNO CORPORATIVO

### ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

2,1 – 2,4 – 2,6 – 2,8

Empresa ENTEL (Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.) se constituyó como sociedad anónima en 1964. Su Gerencia General se encuentra domiciliada en Santiago de Chile (Avenida Andrés Bello #2687 Piso 14, Las Condes).

Empresas ENTEL es una Sociedad Anónima abierta que cotiza en la Bolsa de Comercio de Santiago y, al 31 de diciembre de 2008, el 100% de las 236.523.695 acciones que componen el capital de Empresas ENTEL se encuentran pagadas y distribuidas en 2.290 accionistas.

Nombre o Razón Social	Porcentaje de Propiedad
Inversiones ALTEL Ltda.	54.7642%
AFP PROVIDA S.A.	6.8815%
AFP CAPITAL S.A.	6.0213%
AFP HABITAT S.A.	5.9967%
Banco de Chile por cuenta de terceros CA	5.7238%
AFP CUPRUM S.A.	4.7941%
Industria Nacional de Alimentos S.A.	2.9004%
Banco ITAU por cuenta de inversionistas	1.3602%
BanChile Corredores de Bolsa S.A.	1.1848%
AFP PLANVITAL S.A.	0.8012%
LarraínVial S.A. Corredora de Bolsa	0.7617%
CELFIN Capital S.A. Corredores de Bolsa	0.7277%
Accionistas Minoritarios	8.0824%
<b>Total Suscrito</b>	<b>100.00%</b>

### DIRECTORIO

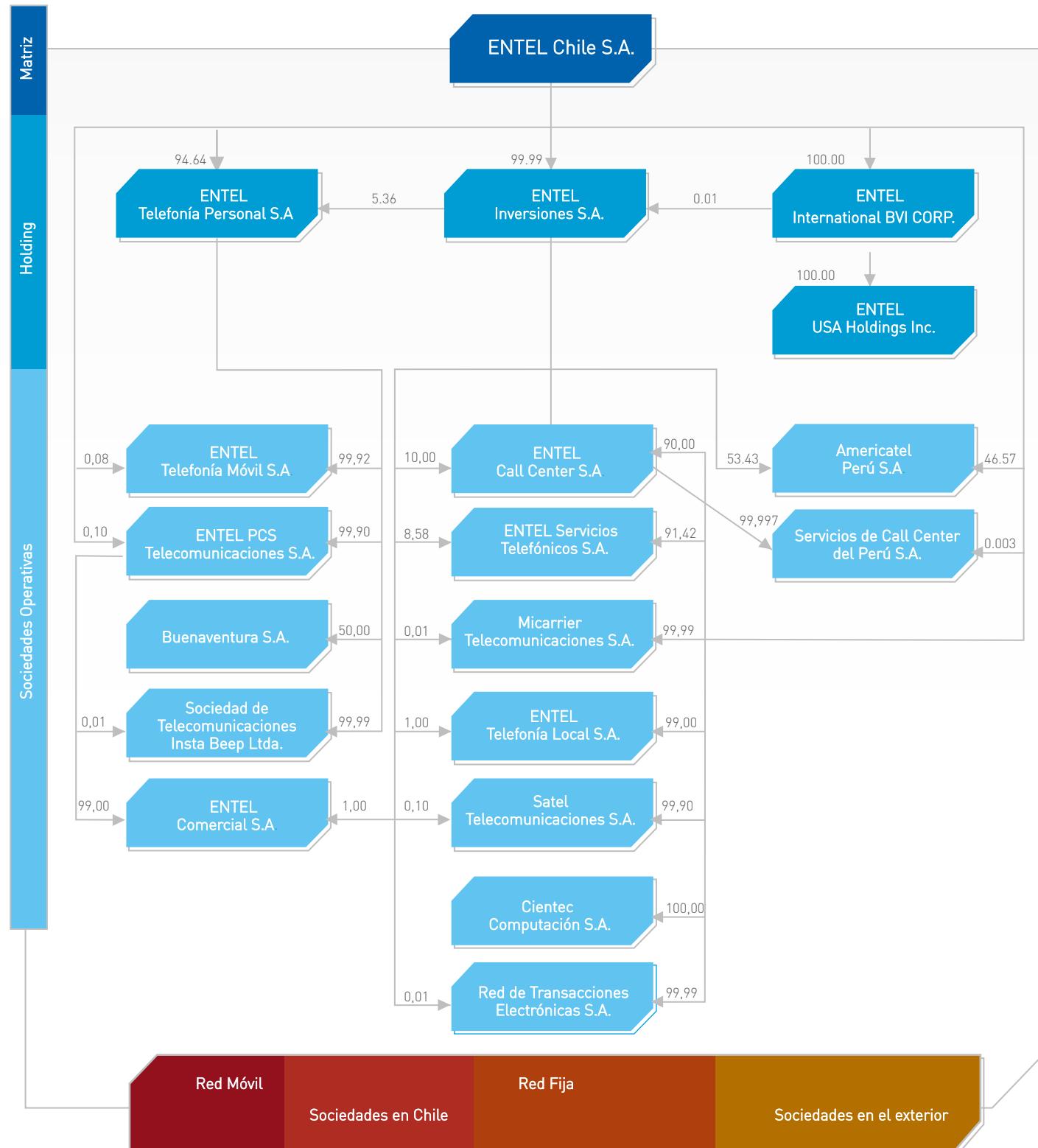
4,1 – 4,2 – 4,3

El Directorio de Empresa ENTEL es el responsable de la administración de la sociedad y está compuesto por nueve miembros, quienes pueden tener o no calidad de accionistas y duran un período de dos años en su cargo con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente. Tanto el presidente del directorio como todos sus miembros no ocupan cargos ejecutivos en la compañía y, de acuerdo a la ley chilena, todos los directores son independientes. El directorio designa al Gerente General y delega en él todas las facultades y obligaciones propias de su función.

En abril de 2007 la Junta Ordinaria de Accionistas designó a los miembros del Directorio para el período 2007 – 2009.

CARGO	NOMBRE
Presidente	Juan José Hurtado Vicuña
Vicepresidente	Luis Felipe Gazitúa Achondo
Director	Juan Bilbao Hormaeche
Director	Bernardo Matte Larraín
Director	Juan José Mac-Auliffe Granello
Director	Juan Claro González
Director	Rodrigo Vergara Montes
Director	Alejandro Jadresic Marinovic
Director	José Luis Daza Narbona

## ESTRUCTURA SOCIETARIA



### COMITÉ DE DIRECTORES

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Sociedades Anónimas N° 18.046 y sus modificaciones, Empresas ENTEL cuenta con un Comité de Directores, el que estuvo compuesto hasta el 26 de marzo de 2007 por los señores Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente), René Cortázar Sanz y Ricardo Fischer Abeliuk y, con posterioridad a esa fecha, por los señores Luis Felipe Gazitúa Achondo (Presidente), Rodrigo Vergara Montes y Alejandro Jadresic Marinovic.

### RELACIONES CON INVERSIONISTAS

4,4

El área de Relaciones con Inversionistas – dependiente de la Gerencia de Finanzas Corporativa – tiene como misión ser la cara visible de Empresas ENTEL frente al mercado de accionistas. Entre sus responsabilidades se encuentra mantener las relaciones activas con inversionistas y analistas nacionales e internacionales del mercado de capitales y difundir los resultados y estrategias globales de Empresas ENTEL a fin de consolidar los niveles de inversión.

Su principal objetivo es proveer información financiera – permanente y oportuna – a los inversionistas, accionistas y analistas de mercado para facilitarles el conocimiento del negocio y sus alcances; esto se realiza a través de publicaciones periódicas de los resultados financieros y de toda la información de interés para el mercado en página web institucional, realización de presenta-

ciones trimestrales a los analistas e inversionistas y participación en conferencia específicas.

### CONTACTOS ÁREA DE RELACIONES CON INVERSIONISTAS:

#### SANTIAGO DE CHILE

**Carmen Luz De La Cerdá C.**  
Investor Relations Officer  
Tel: (562) 360 31 76  
Fax: (562) 360 68 86  
cdelacerda@entel.cl

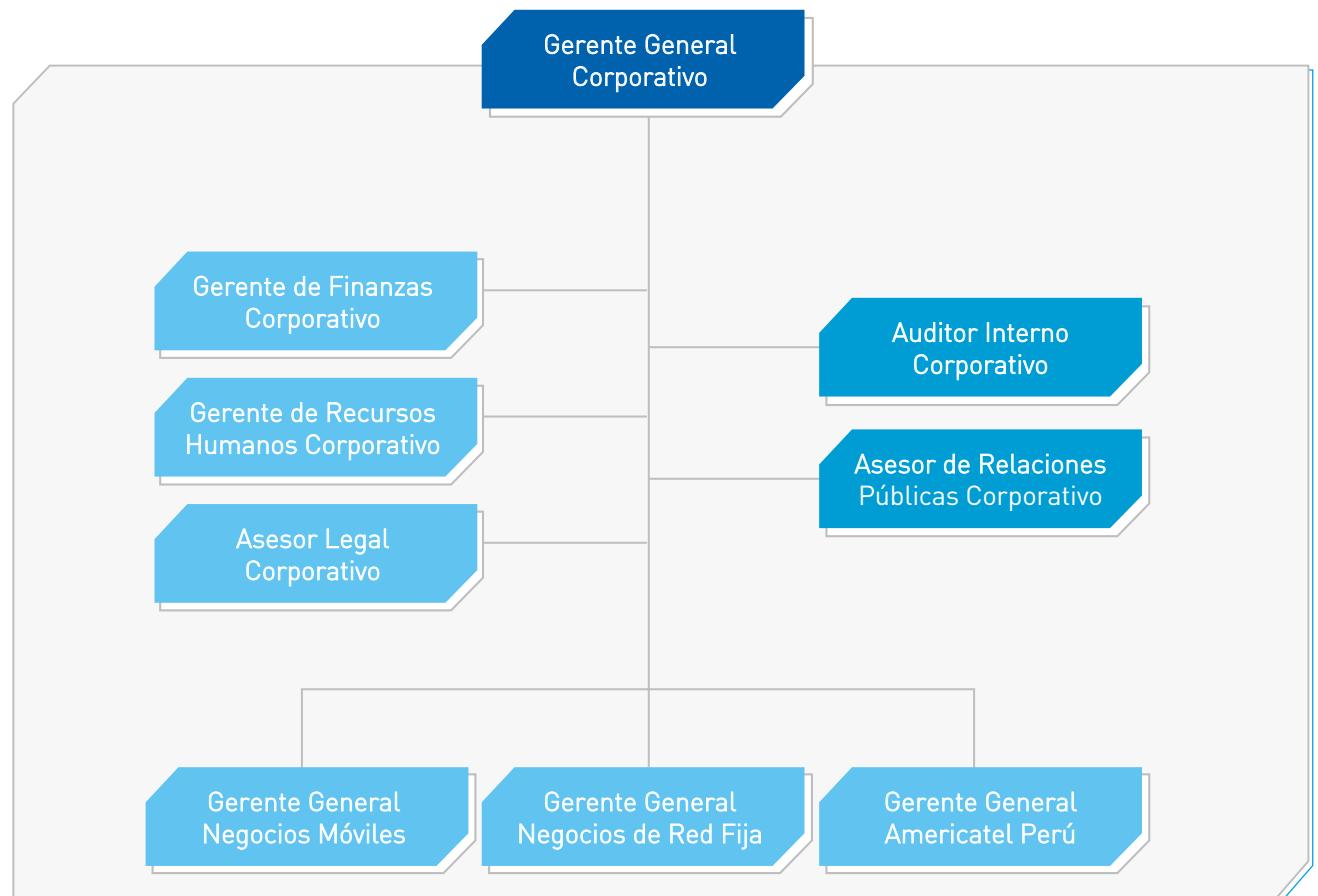
**Mauricio Seguel loohs**  
Investor Relations Senior Analyst  
Tel: (562) 360-2036  
Fax: (562) 360-6886  
miseguel@entel.cl

#### NUEVA YORK

**María Barona**  
i-advize Corporate Communications, Inc.  
Tel: (212) 406-3691  
entel@i-advize.com

**Melanie Carpenter**  
i-advize Corporate Communications, Inc.  
Tel: (212) 406-3691  
entel@i-advize.com

## ORGANIGRAMA CORPORATIVO



## PRINCIPALES EJECUTIVOS



**SR. RICHARD BÜCHI BUC**  
C.I. 6.149.585-1  
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.  
MBA Wharton School of Business,  
University of Pennsylvania.

**GERENTE GENERAL CORPORATIVO**

### NEGOCIOS RED FIJA

**SR. ANTONIO BÜCHI BUC**  
C.I. 9.989.661-2  
Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile.  
Master en Economía, The University of Chicago.  
Gerente General de Negocios de Red Fija ENTEL S.A.

**SR. JULIÁN SAN MARTÍN ARJONA**  
C.I. 7.005.576-7  
Ingeniero en Computación, Universidad de Chile.  
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de las Américas.

Vicepresidente Mercado Corporaciones ENTEL S.A.

**SR. ALFREDO PAROT DONOSO**  
C.I. 7.003.573-1  
Ingeniero Civil, Universidad Católica de Chile.  
Gerente General Entelphone S.A.  
Vicepresidente Comercial ENTEL S.A.

**SR. ÁLVARO GALLEGO BRESLER**  
C.I. 9.167.521-8  
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile.  
MBA Universidad Adolfo Ibáñez.  
Gerente de Abastecimiento y Administración ENTEL S.A.

**SR. VÍCTOR HUGO MUÑOZ ÁLVAREZ**  
C.I. 7.479.024-0  
Ingeniero Civil Electrónico,  
Universidad Federico Santa María.  
Gerente de Operaciones ENTEL S.A.

**SR. PATRICIO OLIVARES DE LA BARRA**  
C.I. 9.578.390-2  
Ingeniero Ejecución Electrónica,  
Universidad Católica de Valparaíso.  
Gerente de Redes ENTEL S.A.

**SR. HERNÁN SAAVEDRA WALKER**  
C.I. 7.736.518-4  
Ingeniero Civil de Industrias, Universidad Católica de Chile. Post Grado Universidad Católica de Chile, ESAE.  
Gerente de Sistemas ENTEL S.A.

**SR. ÁLVARO GARCÍA LEIVA**  
C.I. 6.920.404-K  
Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Chile.  
Gerente General ENTEL Call Center

**SR. SEBASTIÁN DOMÍNGUEZ PHILIPPI**  
C.I. 10.864.289-0  
Ingeniero Civil Industrial, Universidad Católica de Chile. Master of Philosophy in Economics, University of Cambridge.  
Gerente de Planificación y Desarrollo de ENTEL S.A.

**SR. RICARDO CORTÉS BALLERINO**  
C.I. 9.291.738-K  
Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile. MBA Universidad Adolfo Ibáñez  
Gerente BPO

### NEGOCIOS MÓVILES

**SR. HERNÁN MARIÓ LORES**  
C.I. 7.019.964-5  
Ingeniero Comercial,  
Universidad de Santiago de Chile  
Gerente General de Negocios Móviles ENTEL PCS

**SR. JOSÉ LUIS POCH PIRETTA**  
C.I. 7.010.335-4  
Ingeniero Comercial,  
Universidad Católica de Chile.  
Gerente de Marketing y Desarrollo

**SR. JUAN BARAQUI ANANIA**  
C.I. 7.629.477-1  
Ingeniero Comercial, Universidad de Santiago de Chile.  
Gerente de Finanzas y Administración ENTEL PCS

**SR. LUIS URIBE LARA**  
C.I. 9.794.318-4  
Ingeniero Civil Eléctrico, Universidad de Chile.  
Post Grado en Administración de Empresas CDEP-INSEAT.  
Gerente de Operaciones Técnicas ENTEL PCS

**SR. MARIO NÚÑEZ POPPER**  
C.I. 8.165.795-5  
Ingeniero Civil Industrial,  
Universidad Católica de Chile.  
Gerente de Ventas ENTEL PCS

**SR. ENZO LEPORI MONROY**  
C.I. 8.128.080-0  
Ingeniero Civil Industrial,  
Universidad Federico Santa María.  
Gerente de Servicios al Cliente ENTEL PCS

**SRA. CATALINA GARCÍA NAVARRETE**  
C.I. 8.513.441-8  
Ingeniero Comercial,  
Universidad de Santiago de Chile.  
Gerente de Recursos Humanos ENTEL PCS

### AMERICATEL PERÚ

**SR. EDUARDO BOBENRIETH GIGLIO**  
C.I. 8.001.691-8  
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.  
Executive MBA London Business School.  
Gerente General Americatel Perú S.A.

### EJECUTIVOS CORPORATIVOS

**SR. FELIPE URETA PRIETO**  
C.I. 7.052.775-8  
Ingeniero Comercial,  
Universidad Católica de Chile.  
Gerente de Finanzas Corporativas

**SR. CRISTIÁN MATORANA MIQUEL**  
C.I. 6.061.194-7  
Abogado, Universidad de Chile.  
Asesor Legal Corporativo

**SR. RAFAEL LE-BERT MONTALDO**  
C.I. 6.245.545-4  
Ingeniero Civil, Universidad de Chile.  
Gerente de Recursos Humanos Corporativo

**SRA. MARLEN VELÁSQUEZ ALMONACID**  
C.I. 10.258.794-4  
Licenciada en Historia, Universidad Católica de Chile.  
Master en Marketing y Gestión Comercial, Escuela Superior de Estudios de Marketing de Madrid, España  
Asesor de Relaciones Públicas Corporativas

**SR. LUIS CERÓN PUELMA**  
C.I. 6.271.430-1  
Contador Auditor,  
Universidad Católica de Valparaíso.  
Auditor Corporativo

**SR. RODRIGO SOLAR REINMANN**  
C.I. 10.380.367-5  
Ingeniero Comercial  
Universidad Adolfo Ibáñez  
Asesor Corporativo de Marketing

## ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

4,9

La Gerencia Divisional de Auditoria Interna Corporativa tiene como misión evaluar en forma permanente e independiente que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente en Empresas ENTEL, identificando oportunamente los riesgos y recomendando acciones para su mitigación.

Al respecto, Auditoría Interna Corporativa, desde el año 2002, ha efectuado evaluaciones de riesgos de sus operaciones bajo la metodología ERM (Enterprise Risk Management) y CSRA (Control and Risk Self-Assessment), las que permitieron identificar y dar a conocer a la dirección cuáles son los principales riesgos del negocio.

Estas metodologías son la base fundamental para planificar las revisiones anuales del área de Auditoría Interna, Corporativa, las cuales se desarrollan aplicando la metodología COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

En relación con los riesgos del negocio, a contar de noviembre 2007 Auditoría Interna Corporativa, en conjunto con otras gerencias de Empresas ENTEL y la asesoría de consultores externos, ha estado participando en el proceso de apoyo al diagnóstico e implementación del Plan de Estrategia y Recuperación Tecnológica en caso de desastre.

La utilización de las mejores prácticas internacionales como BCP (Business Continuity Plan) y DRP (Disaster Recovery Plan) son pilares fundamentales de este trabajo, que deberá estar terminado en noviembre 2009 y que dejará a Empresas ENTEL en óptimas condiciones de preparación frente a eventuales riesgos, más allá de los actuales planes de contingencia que por muchos años ya tiene la compañía.

## CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

4,8

Durante 2008 se conformó un Comité de Gerentes con el objetivo de desarrollar un Código de Ética y Conducta en los Negocios común para Empresas ENTEL. El Comité de Gerentes estuvo conformado por ejecutivos de todas las filiales.

Si bien el documento fue aprobado por las instancias superiores de la compañía a fines de 2008, ya han sido considerados algunos aspectos de él en este Reporte de Sustentabilidad, éste será publicado y distribuido durante el 2009.

Este código considera especialmente a los diferentes Grupos de Interés con los que se relaciona la compañía y, en función de ello, propone una serie de directrices y políticas asociadas a cada uno de ellos y a los temas relevantes que definen la interacción en cada caso.

La principal fortaleza de contar con un documento de este tipo es que ha sido generado en un proceso de elaboración

consensuado por todas las compañías de Empresas ENTEL, lo que significa un gran avance en materia de gobierno corporativo al poder plasmar en un único documento una serie de políticas, prácticas y lineamientos relacionados con el actuar ético y comercial de toda la compañía y sus colaboradores.

## SISTEMAS DE GESTIÓN

### Certificación SAS 70

Con el ánimo de entregar calidad en las operaciones y satisfacción constante de sus clientes, ENTEL efectúa mejora continua de su control interno, adoptando desafíos de nivel mundial, como es el caso de la certificación SAS 70 que consiste en un estándar de auditoría internacionalmente reconocido, que ha sido desarrollado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA - y que tiene la finalidad de medir la eficacia de los controles internos.

Al respecto, desde el año 2006 ENTEL S.A. ha obtenido la certificación SAS 70 tipo II para los servicios de Administración de Redes LAN y WAN relacionados, Administración de seguridad IP, Help Desk, Servicio Housing y Servicio Call Center.

En forma complementaria, durante el año 2008 ha obtenido la Certificación SAS 70 tipo II para el servicio de administración POS de nuestro cliente Transbank, que abarca los servicios, Equipamiento, Atención de fallas de equipos POS, Instalación de equipos POS, Cambio de tecnología de equipos POS y Retiro de equipos POS.

## ENTEL PCS recibe certificación ISO 9001

ENTEL PCS fue la primera compañía operadora de telefonía móvil en recibir la certificación ISO 9001 por la creación de un sistema de gestión de calidad en la habilitación de nuevas estaciones base.

Esta certificación acredita el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que cumple con estándares internacionales en el diseño, desarrollo y generación de la configuración de radiofrecuencia, suministro de inmuebles, construcción de obras civiles y eléctricas, instalación, integración y puesta en servicio de equipos de telecomunicaciones para la habilitación de sitios nuevos (nuevas estaciones base) para la red.

La obtención de la certificación ISO 9001 significa el punto de partida desde el cual la compañía se compromete a continuar trabajando sistemáticamente en la búsqueda de la excelencia, sobre la base de sucesivos ciclos de mejora continua de los procesos, consolidando el compromiso permanente por optimizar un sistema de gestión de calidad, y comprobando la actitud de nuestro personal técnico por desarrollar buenas prácticas profesionales y superarse constantemente, en base a valores éticos y corporativos.

De este modo, todos los procedimientos para el diseño, construcción y ampliación de la red de acceso de telefonía móvil de ENTEL PCS se rigen ahora por los estándares internacionales de calidad de la norma ISO 9001:2000.

## Implementación de la metodología PMI para la gestión de proyectos

ENTEL Call Center decidió implementar una metodología de Gestión de Proyectos basada en el estándar internacional del Project Management Institute (PMI®) con el objetivo de lograr un ordenamiento completo de los procesos de implementación, definiendo roles y responsabilidades más claras para cada uno de los miembros del equipo de trabajo y permitiendo controlar las tres variables principales de todo proyecto de implementación: plazos, costos y alcance.

Como efecto de este ordenamiento, se logró incrementar la satisfacción de los clientes respecto a las nuevas implementaciones, principalmente en plazos y costos, mejorar el control y los traspasos documentados de los nuevos servicios, ya estabilizados, a operaciones.

La aplicación de la metodología PMI® a la gestión de proyectos en ENTEL Call Center ha reportado múltiples beneficios:

- Ordenamiento y estandarización de procesos para la implementación de nuevos proyectos.
- Aumento del nivel de eficiencia en la gestión de los proyectos en la compañía, lo que redundó en mejora en los indicadores de dichos proyectos, en términos de costos, riesgo, tiempo, calidad y alcance.
- Establecimiento de un lenguaje común para las actividades relacionadas con proyectos en toda la compañía y sus clientes.

Para la segunda fase de implementación de la metodología del PMI se busca lograr la certificación Project Management Professional (PMP®) para miembros del equipo de proyectos, revisar y mejorar el flujo de procesos que define la metodología de proyectos y fomentar la creación de una cultura de excelencia en la gestión de proyectos.

## Certificación Six Sigma

ENTEL Call Center decidió certificarse en la metodología de calidad Six Sigma en el área de Resolución de Problemas, con el fin de aplicar un enfoque estructurado y sistemático de resolución a lo largo de toda la compañía.

Este enfoque estructurado implica definir, medir, analizar, mejorar y controlar los indicadores de los principales procesos clave que interactúan con los usuarios finales de nuestros servicios de atención, quienes son los clientes de nuestros clientes.

El objetivo de esta certificación en Six Sigma es lograr mejoras significativas en las métricas de estos procesos clave, las cuales serán medidas en términos de ahorro de costos, aumento de ingresos o sustanciales mejoras en las mediciones de satisfacción de nuestros clientes y usuarios finales.

El proceso de capacitación comenzó a fines de diciembre de 2008 y concluirá a fines de mayo 2009, una vez que se tengan los resultados concretos de nuestros proyectos de mejora aplicada según la metodología Six Sigma en ENTEL Call Center.

## DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

2.2 – 2.8

ENTEL

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

Empresas ENTEL ofrece servicios de red fija a través de su filial ENTEL, la que presta servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, integración de servicios de tecnologías de la información ([Data Center, Business Process Outsourcing y continuidad operacional], arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista.

Estas operaciones se encuentran estructuradas según el segmento de mercado al que atienden: Corporaciones, Empresas (grandes, medianas y pequeñas), Residencial y Operadores de Telecomunicaciones (Negocios Mayoristas).

ENTEL se encuentra evolucionando a la integración de servicios de Tecnologías

de la Información en su oferta tradicional de telecomunicaciones y así contar con una oferta integrada y diferenciada, en especial para los segmentos de Corporaciones y Empresas.

ENTEL PCS

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

ENTEL PCS desarrolla los servicios de telefonía móvil de Empresas ENTEL y es líder en la industria local. Con más de seis millones de clientes, se mantiene a la vanguardia de la tecnología, satisfaciendo a sus usuarios y ofreciendo servicios de valor agregado innovadores.

El éxito y la calidad de ENTEL PCS no está determinada sólo por los premios y reconocimientos recibidos en el último período, sino que además, por quienes realmente están detrás de ellos: los seis millones de clientes que prefieren sus servicios y que justifican el casi 90% de penetración que tiene la te-

lefonía móvil en Chile, cifra ampliamente superior al promedio de Latinoamérica (71%) y una de las más altas del mundo, incluso superior a Estados Unidos, México, España y Japón entre otros países donde las telecomunicaciones gozan de un gran desarrollo.

ENTEL PCS

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

Dentro de las empresas a la vanguardia en la industria mundial de las telecomunicaciones, ENTEL PCS fue el operador líder en Chile en ofrecer servicios y productos de Banda Ancha Móvil, los que marcaron un auge significativo durante el 2008 y demostraron ser motor de crecimiento para la industria junto a los servicios de voz.

ENTEL CALL CENTER

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

Creada en el año 2000, esta filial es el principal proveedor de servicios de Call Center del país y aliado estratégico de importantes empresas dentro y fuera de Chile.

Desde 2008 ENTEL Call Center cuenta con operaciones en Perú, las que permiten derivar tráfico de llamadas desde un centro a otro gracias a que existe una total conectividad con la matriz de ENTEL Call Center en Chile, manteniendo la calidad de servicio para todos sus clientes.

El período 2008 fue un año de importantes logros, gracias a la consolidación de distintos proyectos destinados a mejorar la continuidad operacional y calidad de los servicios. En ese sentido, el foco fue la incorporación de nuevos procesos, tecnología y una mayor capacitación de sus recursos humanos.

Respecto a la calidad de servicio, cabe mencionar la creación de la nueva gerencia de negocios Help Desk, a la cual se destinaron 300 técnicos e ingenieros con amplia experiencia en el mercado de soluciones remotas de mesas de ayuda técnica.

## INFRAESTRUCTURA DE EMPRESAS ENTEL

PA4

ENTEL

Los servicios de telefonía local de ENTEL tienen cobertura desde Arica a Punta Arenas, incluyendo la Isla de Pascua, por medio de accesos tradicionales (TDM, ISDN, tramas), IP (NGN, WIMAX), y dedicados (conectados a MPLS). En la actualidad, cuenta con redes de acceso y centrales de conmutación para una capacidad cercana a las 350.000 líneas.

La inversión de ENTEL en infraestructura durante el período fue de USD 228 millones, de los cuales USD 116 correspondieron al año 2007 y USD 112 al año 2008.

ENTEL PCS

ENTEL PCS – la filial del grupo dedicada a los negocios móviles – cuenta con dos licencias nacionales de 30 MHz cada una en la banda de 1900 MHz del espectro electromagnético, a través de las cuales opera una red 2,5G GSM/GPRS/EDGE, cubriendo a casi toda la población del país, inclusive Isla de Pascua y la Antártica. Desde diciembre de 2006, ENTEL PCS opera la primera red comercial de Tercera Generación UMTS de Latinoamérica denominada 3.5G, superpuesta a la red 2G en el mismo espectro, dando cobertura a Chile urbano.

En cuanto a sus servicios de tecnologías de la Información (TI), los centros de datos de ENTEL cuentan con personal altamente calificado y certificado para la explotación de servicios TIC, con infraestructura y modelo de operación para satisfacer las necesidades de todo tipo de empresas. Con edificios habilitados especialmente para este propósito y una superficie actualmente utilizada

de más de 3.700 mts<sup>2</sup>, la infraestructura, conectividad y seguridad de los centros de datos se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001-2000.

Los servicios de telefonía local de ENTEL tienen cobertura desde Arica a Punta Arenas, incluyendo la Isla de Pascua, por medio de accesos tradicionales (TDM, ISDN, tramas), IP (NGN, WIMAX), y dedicados (conectados a MPLS). En la actualidad, cuenta con redes de acceso y centrales de conmutación para una capacidad cercana a las 350.000 líneas.

La inversión de ENTEL en infraestructura durante el período fue de USD 228 millones, de los cuales USD 116 correspondieron al año 2007 y USD 112 al año 2008.

ENTEL también presta servicios de redes de datos e Internet, donde implementa y opera las redes privadas de comunicaciones de grandes empresas e instituciones, permitiendo una amplia cobertura y calidad de servicios a sus clientes, interconectando los sitios del cliente geográficamente dispersos.

Estas redes utilizan medios de acceso propios, como la red troncal de transporte y redes de servicios ADSL, NGN en accesos de cobre, WIMAX y WILL y están basadas en tecnología MPLS y NGN full IP.

La expansión de la red, tanto 2,5G como 3.5G, es parte fundamental de la inversión de la compañía, comparten la misma infraestructura central o Core. Sobre la red 2,5G se sustentan los servicios básicos de voz, SVA (Servicios de Valor Agregado) y datos, entregando una velocidad de conexión de datos a Internet de 100 Kbps promedio. La red 3.5G, además de servicios de voz, mensajería y video-llamadas, entrega velocidades teóricas

### ALIANZA CON VODAFONE

Dada la afinidad que ENTEL PCS y Vodafone comparten en cuanto a una visión orientada al cliente y a la constante preocupación por entregar siempre la mejor calidad en el servicio, en mayo de 2008 ambas compañías firmaron una Alianza Estratégica que permitirá a ENTEL PCS beneficiar a sus clientes con toda la experiencia y vanguardia tecnológica de un protagonista de la industria de la telefonía móvil en el mundo, aportando un valioso intercambio de conocimiento para todas las áreas de la compañía.

Vodafone Group cuenta con más de 289 millones de clientes directos y participación directa en los mercados de 25 países, además de una red de alianzas estratégicas en otros 38 mercados distribuidos en los cinco continentes, constituyendo la comunidad móvil más grande del mundo con más de 1.100 millones de clientes.

Contar con una alianza de esta características permite a ENTEL PCS compartir las mejores prácticas para seguir fortaleciendo la atención a sus clientes; acceder a nuevos productos de voz y datos para ampliar el acceso a servicios internacionales; potenciar el acceso a servicios innovadores, mayor cobertura y calidad en el servicio de Roaming; y mantener el liderazgo en el desarrollo de servicios de valor agregado y avanzados de tercera generación 3.5G.



ENTEL

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD BIENAL

2007/2008

22 - 23



Autor: Benjamín Lira, obra: Vital, fragmento, libro: Galería Personal.



máximas de 7,2 Mbps con un promedio de entre 400 kbps y 700 Kbps; gracias a esto se ofrecen servicios de banda ancha móvil diferenciados en planes por velocidad (200 kbps a 700 Kbps) o Internet en terminales móviles, lo que permite mejores servicios de valor agregado.

#### ENTEL CALL CENTER

ENTEL Call Center cuenta con un edificio corporativo único en América Latina, equipado con la más avanzada tecnología para una capacidad de 1.900 posiciones de trabajo, distribuidas en una superficie de 12.000 m<sup>2</sup>. Para cubrir las nuevas operaciones de ENTEL Call Center en Perú, el Grupo cuenta con un nuevo centro de llamados con más de 400 posiciones de trabajo.

#### I01

ENTEL PCS basa su estrategia competitiva en proveer servicios de alta calidad a sus clientes. Para ello, durante 2007 y 2008 efectuó importantes inversiones en su infraestructura para cumplir dicho objetivo: complementó la cobertura de la red GSM e implementó la red 3.5G/HSPA para la prestación de servicios móviles de datos.

En el período se han invertido USD 644 millones orientados fundamentalmente a la expansión de cobertura, capacidad de tráfico 2G y 3G a nivel nacional y terminales. La inversión durante 2007 en infraestructura fue de USD 156 millones, mientras que en equipos móviles alcanzó a USD 116 millones. Para el 2008 la cifra corresponde a USD 240 millones en ampliar la red, en tanto que para terminales se destinaron USD 132 millones.

Esta infraestructura de vanguardia le permite a ENTEL PCS ofrecer servicios de Banda Ancha Móvil (BAM) y Servicio de Valor Agregado de Tercera Generación (Video Call y TV Móvil y Cámara Móvil 3.5G).

mástil, por ejemplo.

Considerando que las dimensiones de las antenas son menores, el impacto visual en sí de la infraestructura radica en los sitios, los cuales pueden contar con una o varias antenas, dependiendo de la demanda de servicios móviles que exista en un área específica. En estos sitios se realizan los esfuerzos colectivos entre las distintas operadoras, compartiendo el espacio para la instalación de antenas de las diferentes compañías.



RED DE SITIOS

I08

Dada la naturaleza de la tecnología móvil, las compañías operadoras deben cubrir las áreas urbanas con antenas que aseguren la mayor cobertura de sus servicios en óptimas condiciones. Por esta razón, el impacto visual de la infraestructura constituye un tema relevante para la industria de las telecomunicaciones y las compañías operadoras hacen esfuerzos individuales y colectivos para mitigar este impacto.

Entre las iniciativas individuales se cuentan diferentes tipos de soluciones tecnológicas, urbanísticas y/o arquitectónicas que permiten mitigar el impacto que un sitio puede provocar en su entorno cercano.

Un sitio puede estar constituido por una torre, poste o estructura que soporte a varias antenas a la vez o puede pasar inadvertido al interior de alguna estructura arquitectónica o camuflado como palmera, asta o



## CONTINUIDAD DE SERVICIO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

PA3

Empresas ENTEL, motivada desde su creación por las consecuencias del sismo de 1964, se preocupa por cumplir la promesa de contar con una red de telecomunicaciones que brinde servicios en todo el territorio nacional.

Para ello, cuenta con medidas y programas diseñados para hacer frente

a las emergencias: personal de operaciones en atención las 24 horas y personal de alistamiento a lo largo del país que atienden fallas o emergencias y que cuentan con todos los recursos necesarios para responder con prontitud cualquier emergencia.

Todos los sitios y estaciones de Empresas ENTEL están dotados de sistemas de alimentación de respaldo (grupo electrógeno y/o baterías) que les dan autonomía de funcionamiento frente

a anomalías de la red pública (cortes temporales, variaciones de voltaje u otros). De la misma manera, la compañía está preparada para asegurar el abastecimiento por medio de grupos electrógenos, los que se activan automáticamente, siendo capaces de abastecer a más de 150 sitios, ubicados en las principales ciudades y redes troncales del país.

Las redes troncales de fibra óptica están respaldadas con fibras ópticas de

otras compañías (respaldo mutuo). En caso de una catástrofe mayor (corte simultáneo de ambas fibras) se dispone de estaciones satelitales VSAT conectadas a diferentes puntos del Norte del país, para comunicación de servicio interno, y de una red de enlaces de radio microondas hacia el Sur.

Gracias a su inversión en tecnología, Empresas ENTEL asegura el respaldo y continuidad de las operaciones de todos sus clientes.

## ERUPCIÓN DEL VOLCÁN CHAITÉN

PA6

Frente a la erupción del volcán Chaitén y la inmediata evacuación masiva de la ciudad del mismo nombre, Empresas ENTEL volcó todos los recursos humanos y técnicos posibles para asegurar la comunicación de las personas y mantener la conectividad del área afectada.

En concreto, las medidas abarcaron tanto la red de telefonía móvil como de microondas instaladas en el área de Chaitén; en particular para esta última, la compañía cuenta con dos antenas que actúan como repetidoras para las comunicaciones de las regiones más australes. Sin embargo, también se trabajó en una alternativa de respaldo que ampliaría el enlace vía satélite Santiago – Coyhaique, ante la posibilidad de que el escenario de conectividad se volviera más crítico.

En cuanto a las redes móviles y fijas, Empresas ENTEL reforzó los soportes para que las familias de la zona afectada pudieran continuar comunicándose. Es importante destacar que el tráfico de voz por la plataforma de ENTEL PCS aumentó considerablemente en la zona de Chaitén, el que no se vio afectado gracias a la implementación de más canales de voz.

Adicionalmente, Empresas ENTEL entregó a la Intendencia 100 equipos móviles de prepago con recarga gratuita para permitir la comunicación de personas albergadas.





Autor: Samy Benmayor, obra: La suegra y la nuera, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

# EMPRESAS ENTEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

ENTEL



Autor: Samy Benmayor, obra: La vaca, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

## EMPRESAS ENTEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

4,14 - 4,15 - 4,16 - 4,17

Los Grupos de Interés de Empresas ENTEL fueron identificados y definidos en el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2005 – 2006 por medio de un enfoque multi-stakeholders basado en el estándar AA1000 publicado por Accountability<sup>1</sup>; esto implicó un proceso de identificación y jerarquización de los Grupos de Interés por medio del análisis de encuestas realizadas a los empleados y clientes, las cuales tuvieron por objetivo establecer el rol de la compañía en materia de RSE desde la perspectiva de los consultados.

Durante 2008 y como resultado del proceso de elaboración del Código de Ética y Conducta de Negocios se redefinieron los Grupos de Interés de la compañía, identificados y definidos en el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2005 – 2006.

Para cada uno de ellos se han establecido enfoques de relacionamiento con el compromiso de ser honestos y justos en las relaciones de intercambio con los distintos grupos de interés; establecer vínculos basados en el respeto a la justicia y la equidad con proveedores, contratistas y distribuidores; y cumplir con la legislación vigente en los negocios donde sea que Empresas ENTEL opere.

### CLIENTES Y USUARIOS

Empresas ENTEL promueve que sus clientes sean exitosos con el uso de sus productos y servicios y se compromete a

ser capaz de escuchar, atender y cumplir las expectativas, manteniéndose atento a las necesidades del mercado, focalizando todas las actividades en un compromiso corporativo por la satisfacción de los clientes externos e internos, entendiendo que el éxito de cada cliente es un logro también para la compañía.

### PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y DISTRIBUIDORES

Las relaciones con proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Todas las licitaciones y adjudicaciones son analizadas mediante procedimientos objetivos.

Asimismo, todos los proveedores

potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas en igualdad de condiciones. En este mismo sentido, se exige que todos los contratistas, distribuidores y agentes cumplan con la legislación laboral vigente en la relación con sus propios trabajadores.

### COLABORADORES

Empresas ENTEL busca que todas las personas al interior de la compañía realicen su trabajo con honradez, integridad, ética intachable y que consideren estos principios a la hora de tomar decisiones frente a los dilemas éticos que les toque enfrentar cada día.

De la misma manera, Empresas ENTEL promueve entre sus trabajadores el desarrollo integral de cada uno, las relaciones en forma honesta, sincera, sin ambigüedades y una actitud permanente de profesionalismo y trabajo en equipo, actuando con responsabilidad y prolijidad en la entrega de los productos y servicios.

### SOCIOS Y ACCIONISTAS

En relación a socios y accionistas, Empresas ENTEL se compromete a ser leal a su misión y a sus valores, trabajando para generar beneficios lícitos que justifiquen la inversión e incrementen el valor de la compañía, para lo cual gestiona adecuadamente tanto los activos financieros como los intangibles y se preocupa de que todos los gastos e inversiones redunden en beneficio de la compañía.

En este contexto, se abstiene de tomar acciones u omisiones discriminatorias en relación a accionistas minoritarios o aceptar presiones de unos accionistas en desmedro de otros; y de utilizar información privilegiada en transacciones propias o relacionadas, ya sea de acciones u otros valores.

A sus socios y accionistas se les provee información permanente y oportuna a través de los canales de comunicación establecidos para ello, manteniendo la confidencialidad de la información reservada, especialmente aquella de interés del mercado inversionista.



## SOCIOS COMERCIALES

Empresas ENTEL promueve el establecimiento y la mantención de relaciones mutuamente beneficiosas con sus socios comerciales, realizando negocios con aquellos que demuestren valores y compromisos congruentes con los suyos y que tengan altos estándares de conducta comercial desarrollando sus actividades de forma ética y legal.

## COMPETIDORES

Empresas ENTEL cumplirá con la legislación de libre competencia en Chile y en los países donde tenga operaciones comerciales. Las decisiones empresariales relativas a precios, términos y condiciones de venta, tratos con clientes, proveedores o competidores son temas que se tratan con correcta ética empresarial.

## COMUNIDAD

Para Empresas ENTEL relacionarse con la comunidad es un factor fundamental para sus operaciones, por lo cual aspira a contribuir a un desarrollo social, cultural y económico sustentable de la sociedad, especialmente aportando a una mejor calidad de vida, mediante el uso de las tecnologías de la información y conectividad global.

## GOBIERNO

Empresas ENTEL promueve una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto a la legislación nacional y a las regulaciones específicas de su sector.

## MEDIO AMBIENTE

Para Empresas ENTEL es de gran importancia que sus instalaciones respeten el equilibrio ecológico del entorno donde se ubican. Con este objetivo vela por la salubridad, seguridad e higiene de las propias instalaciones y del espacio próximo a ellas.

Como compañía existe la preocupación constante de actuar con una actitud de colaboración y compromiso con el cuidado del entorno a través de acciones concretas, especialmente cumpliendo con las disposiciones relativas al medio ambiente de acuerdo a la normativa vigente. En este contexto, se fomenta el respeto al entorno y a la protección medioambiental entre los trabajadores.

## MEMBRESÍAS

4,12 – 4,13

Empresas ENTEL es miembro activo de las siguientes organizaciones e instituciones (ver Sección Glosario y Siglas para mayor referencia sobre cada una de ellas).



Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)  
[www.atelmo.cl](http://www.atelmo.cl)



Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)  
[www.acti.cl](http://www.acti.cl)



Cámara de Comercio Chileno Norteamericana (AMCHAM)  
[www.amcham.cl](http://www.amcham.cl)



Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET)  
[www.ahciet.net](http://www.ahciet.net)



Asociación GSM Latinoamérica  
[www.gsmlaa.org](http://www.gsmlaa.org)



Asociación de Proveedores de Internet (API)  
[www.api.cl](http://www.api.cl)



Asociación GSM Global  
[www.gsmworld.com](http://www.gsmworld.com)



Interactive Advertising Bureau (IAB)  
[www.iab.cl](http://www.iab.cl)



Pacto Global de las Naciones Unidas  
[www.pactoglobal.cl](http://www.pactoglobal.cl)



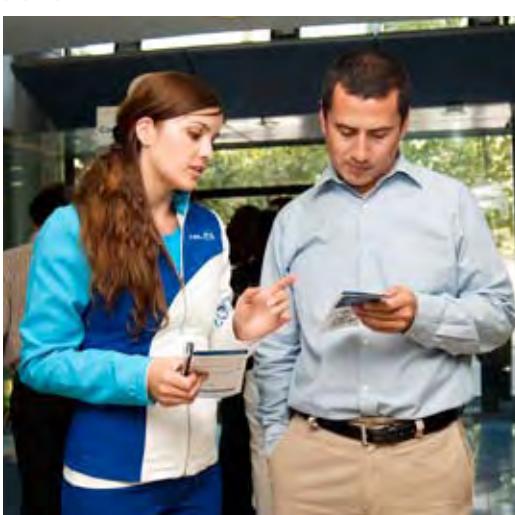
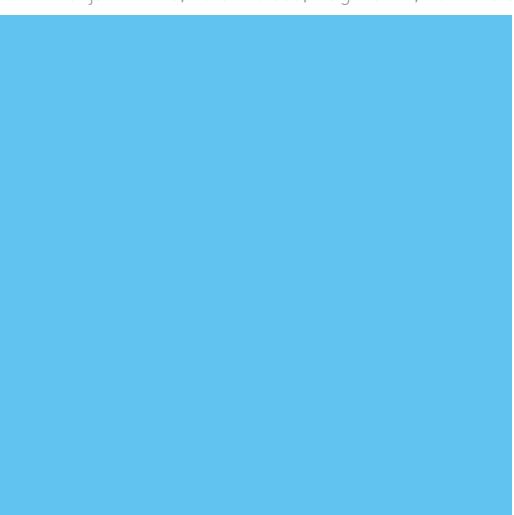
Fundación País Digital  
[www.paisdigital.cl](http://www.paisdigital.cl)



Autor: Benjamín Lira, obra: Conexión, fragmento, libro: Galería Personal.

# EMPRESAS ENTEL Y SUS CLIENTES

ENTEL



## EMPRESAS ENTEL Y SUS CLIENTES

Empresas ENTEL está comprometida con el permanente mejoramiento de la calidad de sus servicios y productos, asegurando siempre que ellos cuenten con los atributos de seguridad, eficiencia y confiabilidad; además de entregar información veraz y responsable, respetando siempre la privacidad de los clientes.

### POLÍTICAS EN RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y USUARIOS

Las políticas que guían las operaciones de Empresas ENTEL tienen como principal objetivo promover que todos sus clientes y usuarios sean exitosos con el respaldo de los productos y servicios que comercializa.

Entendiendo que el éxito de cada cliente también es un logro para Empresas ENTEL, la compañía se compromete a contar con la capacidad de escuchar, atender y cumplir con sus expectativas, manteniéndose atento a las necesidades del mercado y enfocando sus productos y servicios para brindar un compromiso corporativo por la satisfacción de los clientes externos e internos.

### POLÍTICAS EN RELACIÓN A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Respecto a los productos y servicios que comercializa Empresas ENTEL, se ha establecido una serie de políticas orientadas a la satisfacción de sus clientes y usuarios:

- Atender en forma responsable, respetuosa y oportuna.

- Innovar permanentemente para mejorar la calidad de productos y servicios.

- Mantener los más altos estándares de calidad en productos y/o servicios, buscando cumplir las expectativas de los clientes y usuarios a precios competitivos.

- Proporcionar a los clientes y usuarios información precisa respecto de los productos y servicios que se le ofrecen y velar porque la oferta aceptada sea cumplida a cabalidad.

- Informar adecuadamente a los clientes y usuarios acerca de las precauciones de seguridad en el uso de cualquier producto y/o servicio.

- Responder de manera rápida, transparente y eficaz las solicitudes de los clientes y usuarios relacionadas con los productos y/o servicios, focalizando las actividades hacia un compromiso corporativo con la satisfacción de clientes externos e internos, entendiendo que cada cliente insatisfecho es un fracaso para Empresas ENTEL.

- Mantener la confidencialidad respecto de los antecedentes de los clientes y resguardar la privacidad en las comunicaciones, en conformidad con las normas que rigen a este mercado.

### POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN RELACIÓN CON EL MARKETING RESPONSABLE

Para Empresas ENTEL las prácticas de relacionamiento con sus clientes y usuarios en materia de publicidad y marketing se sintetizan en la siguiente política:

“Comunicar y garantizar acciones de marketing responsables respecto de los productos y servicios de forma veraz, clara, comprensible y sin provocar menoscabo a ningún sector de la sociedad, especialmente a sus minorías.”

### RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

#### ENTEL

ENTEL cuenta con una amplia red de oficinas y locales a lo largo de todo el país con el objetivo de brindar una efectiva y eficiente respuesta a todos sus clientes. Esta red está complementada por otros canales indirectos (telefónicos y web), los cuales también dan soporte en la atención a clientes.

La red de oficinas de ENTEL, encabezada por la casa matriz de Santiago, está distribuida en las 25 principales ciudades del país, incluyendo Isla de Pascua.

Para los servicios de atención a clientes, ENTEL ha desarrollado una amplia y variada infraestructura de canales de atención orientados a satisfacer los requerimientos de post venta, tales como un moderno call center, el que concentra la gran mayoría de las atenciones vía telefónica; un canal web destinado a pro-



mover la autoatención de sus clientes; y un canal presencial, a través de una red compuesta por 38 modernos locales compartidos con ENTEL PCS, presentes en 32 ciudades y localidades del país.

En ellas los clientes de este segmento cuentan con un canal especializado, directo y propio, con la capacidad de resolver las necesidades específicas, tanto de las grandes empresas como de las pymes.

ENTEL tiene como preocupación constante la calidad en los distintos Canales de Atención. Durante el año 2008 se modificó la estructura y el equipo humano que conforman la Subgerencia Canales de Atención de la Gerencia Servicio al Cliente, reforzándose la dotación y dando foco a cada una de las plataformas: Front, Atención Técnica, Clientes Preferenciales, Fidelización, Back Comercial, Área Notificaciones, Comercial Empresas y Comercial Personas.

En la plataforma de Atención Técnica, se modificó el Modelo de Atención, poniendo foco en el diagnóstico y resolución guiada de las incidencias técnicas reportadas por los clientes de ENTEL, de modo de cumplir con la meta de resolución en línea del 79% de los reclamos de clientes durante el primer contacto.

En las Plataformas de Atención Comercial Empresas y Personas, se asegura la correcta aplicación de la estrategia de atención definida por la Gerencia de Servicio al Cliente, así como la correcta canalización de requerimientos de

clientes y la Administración del conocimiento de Agentes y Ejecutivos.

Con el propósito de agilizar la atención de clientes, se creó la Plataforma Back Comercial, la cual se centra en la ejecución y solución de solicitudes y reclamos en un plazo de 24 a 48 hrs. Además, entre sus múltiples actividades se encuentra la canalización de los requerimientos de clientes al Área de Ventas a través de formularios electrónicos.

Otro importante foco es permitir que el cliente perciba una cercanía inmediata con ENTEL. Para lograr esto, cada vez que se resuelve una solicitud o reclamo, el cliente es contactado en un plazo muy breve por el Área de Notificaciones, para informarle de la resolución de sus requerimientos.

La Plataforma de Fidelización tiene por objetivo hacer más eficiente la relación precio / producto y adecuarla de la mejor manera posible a los requerimientos y posibilidades de los clientes. En esta plataforma se concentra la atención de aquellos clientes sujetos a políticas de retención a través de descuentos o cambios de plan, por ejemplo.

Toda esta nueva infraestructura debe soportar la demanda de requerimientos comerciales y técnicos, referidos a la atención que clientes solicitan, tanto en los Canales Presencial como Telefónico.

Además, se han desarrollado mejoras en funcionalidades existentes en el sitio Web [www.entel.cl](http://www.entel.cl) (portal de atención

en línea) para permitir la ejecución de modificaciones directamente en este sitio (como, por ejemplo, la habilitación y deshabilitación de Servicios Complementarios de Telefonía).

#### ENTEL PCS

El servicio al cliente es uno de los pilares fundamentales de la gestión de ENTEL PCS. Dedicación y preocupación constante que se ve reflejada en la obtención, por sexto año consecutivo, del Primer Lugar en Calidad de Servicio de la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores elaborado por ProCalidad, una alianza de Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark y Praxis.

En parte, este reconocimiento se debe a la extensa red de sucursales con que cuenta ENTEL PCS a lo largo del país. El canal de atención presencial para gran parte de los servicios del Grupo ENTEL lo componen 62 sucursales desde Arica a Punta Arenas, en ellas los ejecutivos comerciales de ENTEL PCS asesoran y resuelven requerimientos de clientes, quienes principalmente acuden por cambio de equipos y servicio técnico.

Gracias a un sistema de administración del flujo de clientes en 44 sucursales, es posible recopilar valiosa información para la gestión de los tiempos de espera y productividad de los ejecutivos. Este sistema ha permitido entender mejor a los clientes y ajustar la oferta de servicio en cada canal de interacción de acuerdo a las necesidades, velando en todo momento por la correcta asignación de los recursos y

midiendo permanentemente los niveles de satisfacción.

Casi la totalidad de las sucursales cuentan hoy con sistemas de autoatención (terminales de autoatención y/o PC de navegación), donde los clientes pueden resolver por sí solos algunos de sus requerimientos o buscar información.

Los clientes de ENTEL PCS también pueden acceder al servicio Fonoclientes (Call Center), donde son atendidos por ejecutivos capacitados para asegurar la calidad de servicio y la mejor atención.

Además, en el año 2008 se implementaron 8 puntos de atención Express, operados por agentes autorizados, y cuya oferta de servicio incluye cambio de equipos, servicio técnico y venta. Este nuevo canal busca ampliar la capilaridad presencial de estas atenciones y entregar un servicio más rápido y simple a nuestros clientes.

En lo que respecta a Call Center los esfuerzos el 2007 y 2008 estuvieron por un lado en simplificar los números y menús de acceso a este canal, como también en la implementación de nuevas tecnologías como GVP (Génesis Voice Portal), tecnología de IVR de vanguardia basada en software, que permite incorporar nuevos servicios de autoatención basados en tecnología existente en el mundo web, y agilizar la administración de cambios en los IVR, contribuyendo con ello a la evolución del negocio y frente la necesidad de tener cada vez mejores tiempo de respuesta ante las dinámicas del servicio. También este año se implementó IVR de Voz para

las opciones de atención automáticas, permitiéndole al cliente acceder a las consultas mediante instrucciones con su propia voz, con lo cual ya no requiere pasar por extensos menús para llegar a la opción deseada.

También el 2008 se implementaron plataformas de atención integral para clientes personas y pyme de alto valor, así el cliente accede a esta plataforma y puede resolver todos sus requerimientos, sin necesidad de acudir a una sucursal o ser derivado a otro canal de atención. Por último, en Call Center se potenció la externalización del call center, implementando nuevas plataformas de atención tanto a nivel nacional como fuera del país, permitiendo mayor flexibilidad, mayor velocidad de reacción y adecuación a la demanda de llamadas y aplicación de mejores prácticas.

El uso del canal Web tuvo un crecimiento exponencial durante el año 2007, consolidándose durante el 2008 y respondiendo a la necesidad de los clientes de contar con una "sucursal virtual" donde poder resolver sus necesidades de información y de servicios en forma remota. En el 2008, se incorporaron nuevos servicios al canal web, mejorando contenido y facilitando su navegación, tanto del sitio público como del privado, absorbiendo el crecimiento de las interacciones y contribuyendo a la optimización en la asignación de recursos.

Además, se implementó el canal Web móvil que lleva directo al equipo del cliente servicios útiles en un ambiente web, con-

tribuyendo así a la innovación en servicio y a la disponibilidad de canales de interacción de ENTEL PCS con sus clientes.

La estrategia seguida ha sido entender a los clientes y ajustar la oferta de servicio en cada canal de interacción de acuerdo a sus necesidades, velando por la correcta asignación de recursos y midiendo permanentemente los niveles de satisfacción de los clientes. Para ello, se implementó una herramienta de encuesta automática postatención - EPA, que consiste en consultar, aleatoriamente a los clientes, el nivel de satisfacción con que ha sido atendido en los diferentes canales de interacción.

#### ENTEL CALL CENTER

ENTEL Call Center ha enfocado su gestión durante el último período en homologar procesos y alcanzar niveles de atención de clase mundial en sus operaciones, para lo cual ha implementado significativos esfuerzos en relación a la calidad de sus servicios y procesos.

En este sentido, y con el objetivo de llevar un control más directo y en línea en las plataformas de atención, implementó durante el 2008 una nueva herramienta de gestión denominada ASPECT, la cual permitió que la operación de los servicios obtuviera importantes beneficios a nivel de optimización, control y una mayor capacidad en la atención de las llamadas.

Además, en materia de calidad de servicio, desarrolló un proceso de certificación de ejecutivos en la norma COPC® (Customer Operations Performance Center), la cual aborda los tres pilares básicos de

todo centro de contacto: Calidad, Control Desk y Gestión de Recursos Humanos. En una primera etapa, este proceso se implementó en los servicios que ENTEL Call Center otorga a las otras filiales de Empresas ENTEL.

Entre otros esfuerzos que ha realizado ENTEL Call Center por homologar sus procesos y niveles de atención con parámetros de clase mundial se encuentran la metodología PMI® para la implementación de nuevos proyectos y la metodología Six Sigma® para la mejora de procesos.

#### SATISFACCIÓN DE CLIENTES

PR5

##### ENTEL

Las mediciones de satisfacción de clientes son realizadas para evaluar la oferta de servicios que son desplegados a los clientes, estableciendo comparaciones con los competidores de la industria. Además, dichas mediciones permiten determinar el desempeño de los canales de atención a clientes respecto de los indicadores críticos y su capacidad predictiva, como también para generar las recompensas asociadas a estos desempeños en los canales de atención.

Los estudios o tracking se realizan constantemente, tanto para los canales de atención presenciales como los telefónicos.

Las conclusiones de estos estudios resultan en acciones concretas de mejora para disminuir la brecha entre la percepción

y las expectativas de los clientes con el servicio entregado, interviniendo en atributos que generan lealtad en los mismos. Entre las acciones de mejora puestas en práctica durante el período reportado se destacan las siguientes:

1. La implementación del nuevo modelo de mesas de atención de clientes, lo cual permitió aumentar el número de resolución de requerimientos en línea. Es así como, para diciembre de 2008, se logró resolver más del 70% de los requerimientos en línea, cifra que representa un aumento de 14% respecto a enero del mismo año.

2. En el mismo ámbito, pero para los aspectos comerciales, la resolución en línea supera el 65% de los casos.

3. La disminución de costos en las plataformas de atención de clientes, producto de mejoras en la eficiencia de las mismas.

Todo lo anterior ha permitido mejorar la percepción de los clientes respecto de los canales de atención. Es así como la satisfacción neta entre enero y diciembre de 2008 para el canal presencial de Red Fija aumentó en 7%, llegando a un valor de 81%.

Por su parte, la satisfacción neta del canal telefónico mejoró su valor en 12% entre septiembre y noviembre de 2008.

Durante 2007 la Subgerencia Soporte Servicio a Clientes de ENTEL recibió un total de 161.505 requerimientos de clien-

tes, cantidad que incluye servicios de Internet, Data Center, Datacomm, WLL, Multicarrier, Micarrier y ENTELPhone. Esta cifra aumentó para el 2008, alcanzando un total de 196.654.

Durante todo el año 2007, los clientes de ENTEL presentaron 1.485 reclamos frente a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), mientras que fueron recibidos 2.104 durante 2008.

El origen de la mayor parte de los reclamos está – por lo general – en cobros potencialmente indebidos realizados en los diferentes productos que ENTEL ofrece.

Estos reclamos son generados por los clientes afectados en los Centros de Atención o a través del Call Center. Un bajo porcentaje de ellos se resuelve en línea, es decir, al primer contacto del cliente con nuestra plataforma de atención; los restantes son dirigidos a la Subgerencia Soporte Servicio a Clientes, donde son recibidos por un analista que gestiona la solución respectiva e informa al cliente - a través de una carta – si su requerimiento fue aprobado, aprobado parcialmente o rechazado. En este último caso se envía una carta certificada.

Empresas ENTEL cuenta con un "Service Level Agreement" o "Acuerdo de Nivel de Servicios" desde el año 2006, donde la compañía establece un compromiso con sus clientes para lograr y mantener un nivel de servicio determinado. En este sentido, durante el 2008 se alcanzó la meta de resolución de reclamos en períodos de 48 y 96 horas de acuerdo a la naturaleza del

problema. Previo a la definición del "Service Level Agreement", el 95% de los requerimientos eran atendidos en un plazo de siete días.

#### ENTEL PCS

ENTEL PCS entiende como una prioridad y un imperativo de su gestión lograr la mayor satisfacción posible de sus clientes, considerando que la principal diferenciación respecto de la competencia se da en este ámbito, el mundo de Servicio a Clientes.

En este sentido, ENTEL PCS considera que la única manera de lograr ofrecer un servicio realmente de valor y de forma sostenida en el tiempo, es estar atento a los cambios de tendencias en las necesidades de los clientes para modificar las propuestas de valor en función de estos cambios.

Estar atentos significa estar en permanente contacto con los clientes para entender qué cosas valoran, y en qué se podría estar fallando como compañía entre los diversos aspectos del servicio.

Con este objetivo ENTEL PCS cuenta con un sistema de retroalimentación permanente, que consiste en diferentes tipos de encuestas encargadas a un tercero independiente (Adimark), las cuales se aplican sobre clientes de la compañía y, alternativamente, sobre clientes de la industria.

Para entender las razones de las buenas y malas evaluaciones hechas por los clientes, adicionalmente se realizan encuestas automáticas post atención en cada uno de los canales de atención y entrevistas en profundidad.

Las entrevistas para profundizar sobre las

razones de las buenas y malas evaluaciones permiten entender qué es lo que debemos potenciar y corregir, respectivamente, proceso que concluye en que se generan planes de acción específicos para cada caso.

Dentro del ámbito de la calidad de servicio, existe la gestión asociada al control de calidad en las distintas plataformas, que se hace a partir de monitoreos remotos y presenciales, donde tanto los supervisores como el personal especializado escuchan y observan las atenciones a clientes. De esta forma se detectan errores, deficiencias o malas prácticas, las cuales se van corrigiendo de forma inmediata. Además, esta metodología permite detectar necesidades de mayor entrenamiento y capacitación entre los colaboradores.

Simultáneamente se generan y administran diversos indicadores –monitoreados constantemente por los responsables de las diferentes plataformas de atención– que reflejan la calidad de la atención que se entrega a los clientes. Así es posible estar alertas cuando hay problemas en algún aspecto y trabajar en la resolución de ellos.

Trabajar de esta forma permite a ENTEL PCS corregir oportunamente lo que no está de acuerdo a sus objetivos y a las necesidades de sus clientes, ajustando de forma dinámica sus modelos de valor en los diferentes ámbitos del servicio y asegurando que se distinga claramente sobre sus competidores, tal como lo ha logrado hasta ahora.



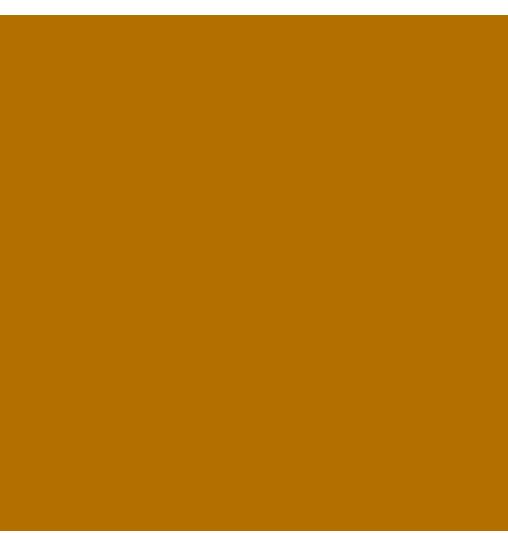
Autor: Bororo, obra: Oficina con ventana, fragmento, libro: Cuño y Estampa

# GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

**ENTEL**



Autor: Bororo, obra: Diálogo, fragmento, libro: Cuño y Estampa



## GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO<sup>(2)</sup>

### DMA EC

Como la compañía de telecomunicaciones más importante a nivel nacional, Empresas ENTEL está consciente del importante rol socioeconómico que representa para el país, no sólo mediante la prestación de sus servicios, sino como un agente capaz de otorgar trabajo, contribuir al

Estado con el pago de impuestos, apoyar el desarrollo económico de las comunidades vecinas, ser un actor responsable del mercado financiero y responder satisfactoriamente a sus accionistas

### VALOR DISTRIBUIDO

El desarrollo del negocio de Empresas ENTEL influye directamente en distintos actores económicos que se relacionan con éstas desde diferentes ámbitos. Los siguientes gráficos presentan cómo el Valor Agregado Generado por Empresas ENTEL fue distribuido a los diferentes grupos de interés para los ejercicios 2007 y 2008.

### VALOR AGREGADO, GENERADO Y DISTRIBUIDO 2007 Y 2008

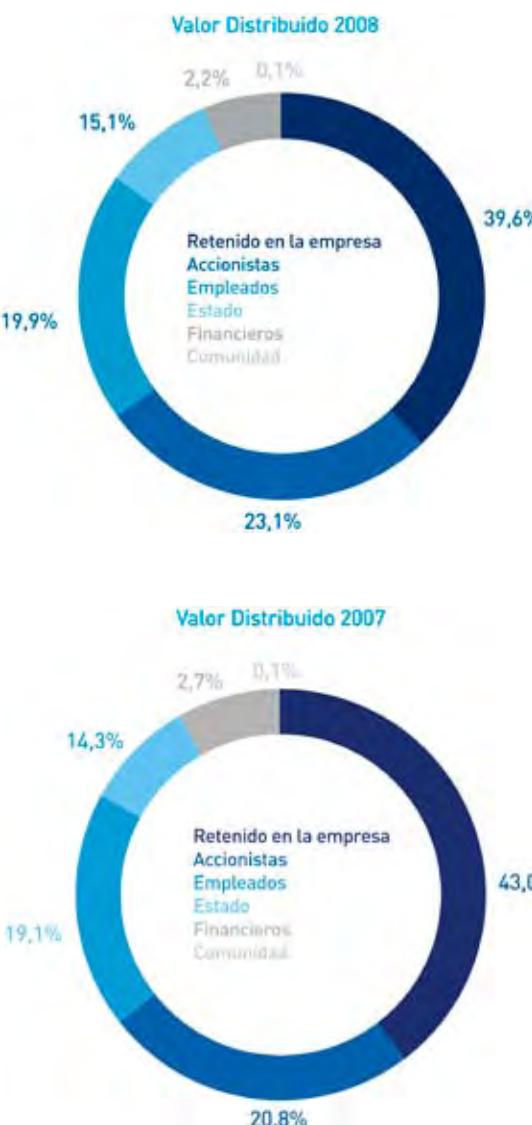
#### EC1

Valor Generado	2008		2007	
	M\$	%	M\$	%
Ingresos por ventas	1.066.893.569	97,1%	982.972.562	97,4%
Impuestos indirectos recaudados de clientes	31.620.837	2,9%	25.877.094	2,6%
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.098.514.406</b>		<b>1.008.849.656</b>	
Costos directos (Bienes y servicios)	(620.982.540)	56,5%	(572.861.311)	56,8%
<b>Total Generado</b>	<b>477.531.866</b>	<b>43,5%</b>	<b>435.988.345</b>	<b>43,2%</b>
Valor Distribuido				
Empleados	94.789.703	19,9%	83.320.859	19,1%
Estado	72.038.122	15,1%	62.068.509	14,3%
Comunidad	675.467	0,1%	409.805	0,1%
Retenido en la empresa	189.188.608	39,6%	187.443.255	43,0%
Accionistas	110.215.548	23,1%	90.799.579	20,8%
Financieros	10.624.418	2,2%	11.946.338	2,7%
<b>Total Distribuido</b>	<b>477.531.866</b>	<b>100,0%</b>	<b>435.988.345</b>	<b>100,0%</b>

#### Notas técnicas:

- La información de este estado abarca todas las compañías de Empresas ENTEL.
- Los datos reportados para costos incluyen sólo bienes y servicios tangibles, más la depreciación de los equipos móviles de post pago.
- El monto distribuido a empleados incluye todas las remuneraciones, beneficios, compensaciones y cargas asociadas con el personal directo, incluyendo gasto de capacitación.
- El retenido en la empresa incluye la depreciación y amortización del ejercicio más las utilidades no distribuidas y reinvertidas en el Grupo.

(2) Perera Aldama, Luis "La dimensión económico-social de los Reportes de Sustentabilidad: Hacia un Cuarto Estado Financiero básico" Editado por PricewaterhouseCoopers. Santiago de Chile, 2006



## GENERACIÓN DEL VALOR AGREGADO

## Ingresos

Los ingresos de Empresas ENTEL crecieron un 8,5% entre 2007 y 2008 y su participación de mercado alcanzó un 40% global, lo que muestra el liderazgo de la compañía a nivel local a pesar de estar compitiendo con grupos internacionales.

La telefonía móvil superó los 6 millones de clientes activos principalmente gracias al 20% de crecimiento que tuvieron los servicios de post pago.

## Costos

Los principales costos directos se incrementaron en un 8,4% entre 2007 y 2008.

Los cargos por tráfico (especialmente en acceso nacional) han crecido proporcionalmente con el aumento de las ventas en ese sector.

Los cargos por depreciación de equipos móviles se clasifican para este estado como costos directos y representan el 10% del total de los costos del ejercicio. El aumento del 20% de este rubro refleja la constante inversión en nuevos equipamientos y el crecimiento de la colocación de móviles en la plaza.

Entre los costos del grupo, se incluyen aquellos provenientes de proveedores tanto de servicios, como de materiales y servicios de outsourcing.

## Costos Directos

## Componentes de Costos

	2008	2007
Cargos de acceso y pagos por corresponsalía	234.519.600	200.741.420
Servicios de terceros	23.531.059	23.573.136
Suministros y equipos	17.957.478	18.390.357
Publicidad y comisiones por venta	49.938.550	48.203.325
Provisión de incobrables	27.564.260	19.975.779
Depreciación equipos móviles	64.025.510	53.247.577
Otros	203.336.083	208.279.717
<b>Total Costos</b>	<b>620.982.540</b>	<b>572.861.311</b>

## Proveedores

El comportamiento de Empresas ENTEL en relación a sus proveedores muestra una incidencia constante en el mercado local, lo cual indica la importancia de la creación de valor en Chile.

## Cantidad de Proveedores de Empresas ENTEL

	ENTEL SA		ENTEL PCS		ENTEL CALL CENTER	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Proveedores Nacionales	796	823	1.225	1.363	246	178
Proveedores Extranjeros	27	33	83	104	0	1

Para mejorar la gestión de compras durante el período reportado, ENTEL PCS estuvo trabajando en un sistema de registro de proveedores, el cual se implementará próximamente. Adicionalmente, se encuentra en la última etapa de validación del proyecto de creación del Portal de Proveedores.

## Contratistas

4,5

Adelantándose a la entrada en vigencia de la Ley de Subcontratación, las compañías de Empresas ENTEL cuentan con la Subgerencia de Control de Outsourcing desde el 2005, la cual se encarga de velar por el cumplimiento que las empresas contratistas deben tener de los reglamentos y normas internas y externas, así como del pago oportuno de obligaciones contractuales y legales.

A través de diferentes compañías Empresas ENTEL contrata servicios externos para la realización de diversas tareas. Durante el 2008, ENTEL contrató servicios de 216 organizaciones externas y ENTEL PCS 122. Por su parte, ENTEL Call Center centraliza los servicios de contratistas en 8 empresas.

## DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO

## Empleados

Empresas ENTEL cuenta con un modelo conceptual de Gestión de Rentas que integra los procesos relacionados con el Análisis y Descripción de Cargos presentes al interior de la compañía, la fijación de Estructuras de Rentas e Incentivos, con homologaciones y/o comparaciones objetivas del mercado.

Al cierre de 2008 Empresas ENTEL empleaba a 4.598 personas, cuyas remuneraciones totales, incluyendo beneficios, alcanzaron \$94.790 millones, 13,8% superior a las del 2007.

En cuanto a las rentas del Directorio, existe una determinación fija de remuneraciones, establecida anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Las remuneraciones de Gerentes Divisionales, Gerentes Departamentales y Subgerentes se rigen por el sistema de compensaciones basado en la administración por objetivos (MBO), la que busca alinear las metas de cada ejecutivo con los objetivos de la compañía. Por su parte, las áreas de operaciones reciben revisiones y levantamientos para implementar modelos de incentivos alineados con los procesos generales de atención a clientes.

El monto de remuneraciones de gerentes y ejecutivos de ENTEL ascendió a \$4.259 millones durante el 2008, y a \$3.105 millones en ENTEL PCS, más \$629 millones asociado al sistema de incentivos vinculado al cumplimiento de metas.





#### Estado

El aporte de Empresas ENTEL a arcas fiscales, a través de impuestos directos e indirectos, aumentó el 2008 16,1% en relación al año 2007.

Adicionalmente, a nivel consolidado de Empresas ENTEL aporta una suma sig-

nificativa por impuestos indirectos (IVA), tanto a través de los pagos que surgen de su operación normal como por los anticipos de IVA que efectúa en la compra de equipos.

#### Impuestos Directos e Indirectos

	2008 M\$	2007 M\$	VARIACIÓN
Impuestos directos	37.613.780	32.931.208	14%
Otros Impuestos	2.803.505	3.260.207	-14%
Impuestos indirectos recaudados de clientes	31.620.837	25.877.094	22%
<b>Totales</b>	<b>72.038.122</b>	<b>62.068.509</b>	<b>16%</b>



#### Retenido en la Empresa

Parte del valor monetario generado por Empresas ENTEL durante 2007 y 2008 no se distribuye a ningún grupo de interés, sino que se retiene con el objetivo de generar la continuidad de nuestras operaciones hacia el futuro.

El concepto de Retenido incluye aquellas partidas que preveen la regeneración de la capacidad productiva, sea a través de las depreciaciones y amortizaciones de los activos fijos e inversiones o con aquel porcentaje de las utilidades que los accionistas no retiran de las utilidades generadas.

#### Retenido en la Empresa

	2008 M\$	2007 M\$
Depreciación activos fijos (no equipos móviles)	141.925.156	131.573.172
Amortización menor valor de inversiones	3.969.382	3.369.382
Utilidades reinvertidas	43.294.070	51.900.701
<b>Total Retenido en empresa</b>	<b>189.188.608</b>	<b>187.443.255</b>

#### Comunidad

A través de la Gerencia de Relaciones Públicas Corporativas se canaliza el presupuesto de Empresas ENTEL destinado a acciones de RSE con la comunidad, principalmente relacionadas a acortar la brecha de alfabetización digital.

Durante el 2008, la cifra aumentó un 69% respecto de 2007, llegando a \$637,8 millones. Adicionalmente, dentro de los aportes a la comunidad se consideran donaciones por \$37,6 y \$33,4 millones en 2008 y 2007, respectivamente.

#### Accionistas

Corresponde a lo distribuido a accionistas a través de dividendos.



#### Dividendos Distribuidos

Los dividendos distribuidos en 2008 ascendieron a \$110.216 millones y el 2007 a \$ 90.800 millones.

#### Financieros

Las cargas financieras asociadas a los pasivos tuvieron una reducción de \$1.322 millones en línea con menores intereses pagados por concepto de deuda.



Autor: María Luisa Bermúdez, obra: ¿Cómo pasar al otro lado? fragmento, libro;, Galería Personal.

# EMPRESAS ENTEL Y SUS COLABORADORES

ENTEL



Autor: María Luisa Bermúdez, obra: El Alba, fragmento,  
libro: Galería Personal

## EMPRESAS ENTEL Y SUS COLABORADORES

DMA LA

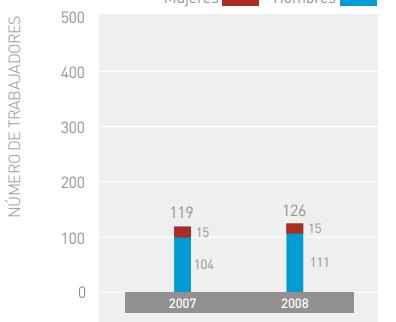
Las personas constituyen el corazón de la compañía, por lo que Empresas ENTEL se compromete a brindar las mejores condiciones de trabajo que les permitan equilibrar sus vidas personales y laborales. Lo anterior por medio de diferentes beneficios sociales y recreativos que promuevan su compromiso con los valores de la compañía y con la constante evolución y perfeccionamiento profesional, por medio del incentivo del espíritu innovador que los ayude a cumplir con la visión de Vivir Primeros el Futuro.

Características de nuestra fuerza laboral <sup>(3)</sup>

LA1 – LA13

### NÚMERO DE TRABAJADORES

Ejecutivos

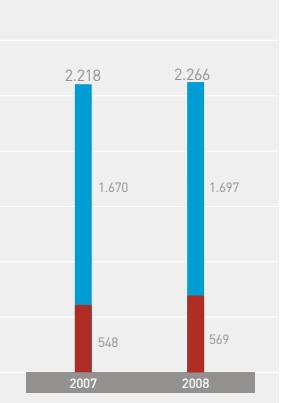


### Ejecutivos

	2007	2008
Nº contratados Plazo Fijo	-	-
Nº contratados Indefinido	119	126
Promedio de edad	43	43

### NÚMERO DE TRABAJADORES

Profesionales

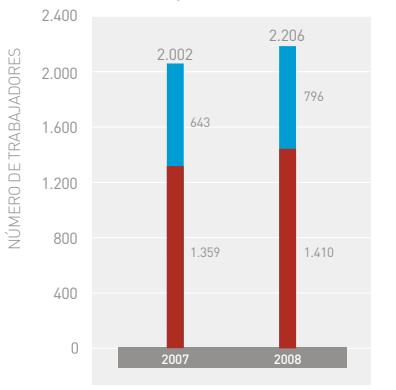


### Profesionales

	2007	2008
Nº contratados Plazo Fijo	5	4
Nº contratados Indefinido	2.213	2.262
Promedio de edad	38	38

### NÚMERO DE TRABAJADORES

Trabajadores

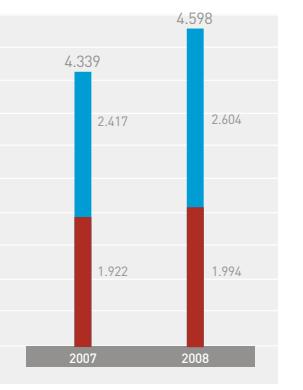


### Trabajadores

	2007	2008
Nº contratados Plazo Fijo	149	190
Nº contratados Indefinido	1.853	2.016
Promedio de edad	36	35

### NÚMERO DE TRABAJADORES

Total



### Total

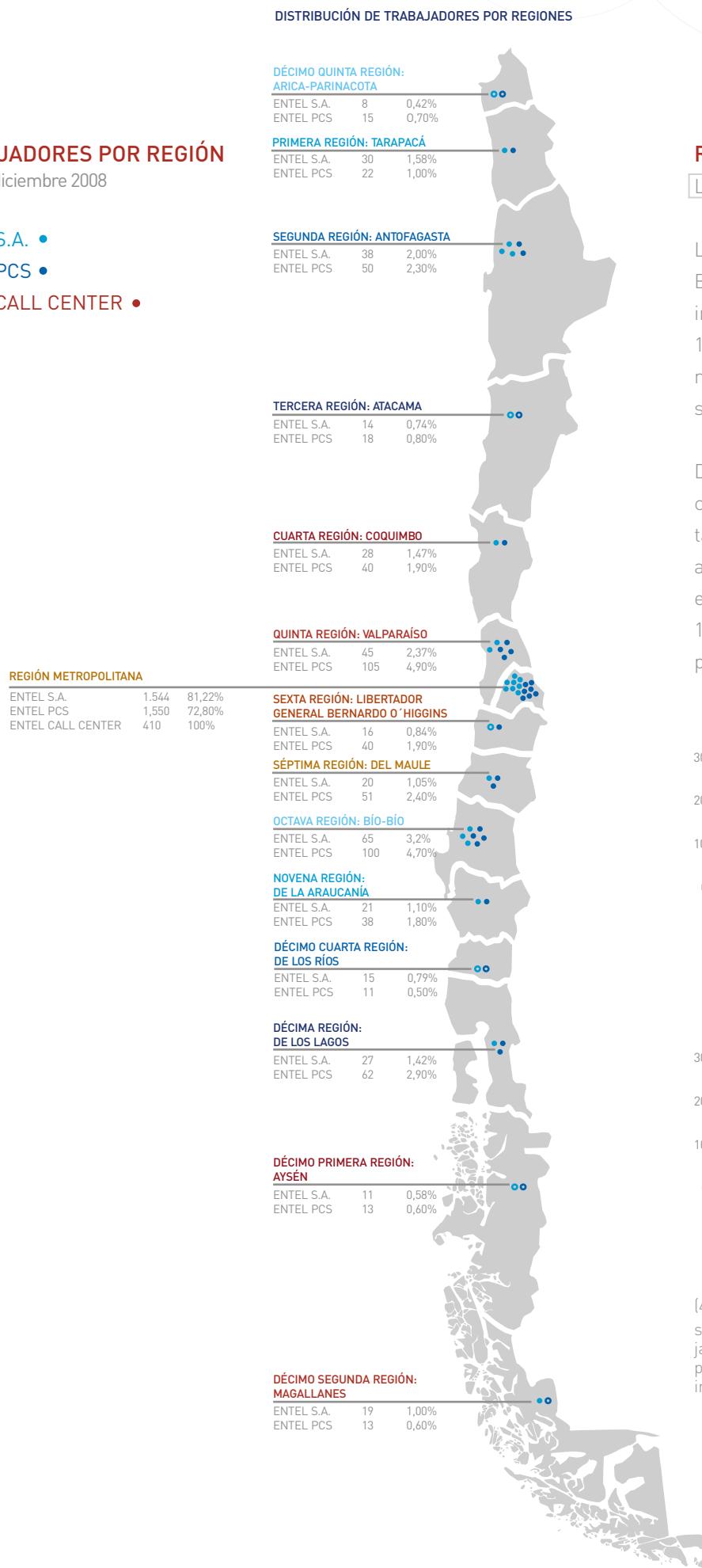
	2007	2008
Nº contratados Plazo Fijo	154	194
Nº contratados Indefinido	4.185	4.404
Promedio de edad	37	37

(3) La dotación presentada corresponde a la cantidad de trabajadores propios al 31 de diciembre de cada año. ENTEL PCS, en su Memoria Anual, presenta la dotación según las horas hombres trabajadas.

## TRABAJADORES POR REGIÓN

Al 31 de diciembre 2008

- ENTEL S.A. •
- ENTEL PCS •
- ENTEL CALL CENTER •

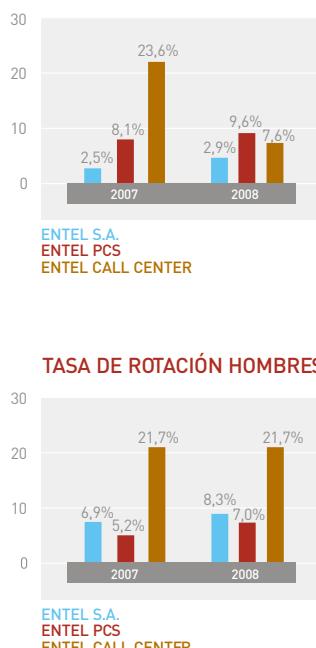
ROTACIÓN<sup>[4]</sup>

LA2

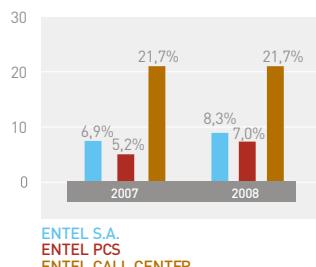
La rotación anual total de Empresas ENTEL en 2007 fue de 13%, 2 puntos inferior a la de 2008, la cual ascendió a 15%, debido a reestructuraciones internas en ENTEL y a la externalización de servicios de ENTEL PCS.

Durante el 2007 y 2008, tanto ENTEL como ENTEL PCS mantuvieron constante la cantidad de puestos de trabajo, a diferencia de ENTEL Call Center que en el segundo período aumentó en un 158% por la creación de 239 nuevos puestos de trabajo.

## TASA DE ROTACIÓN MUJERES



## TASA DE ROTACIÓN HOMBRES

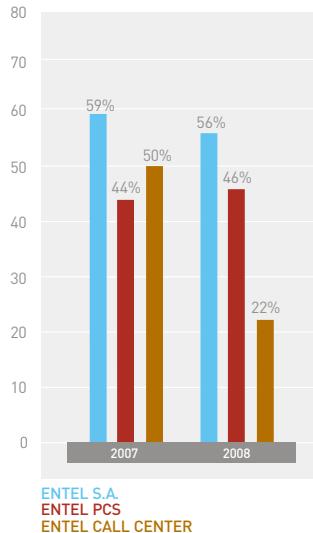


[4] El índice de rotación ha sido definido como: salidas voluntarias e involuntarias de trabajadores con contrato indefinido dividido por el promedio anual de trabajadores con contrato indefinido.

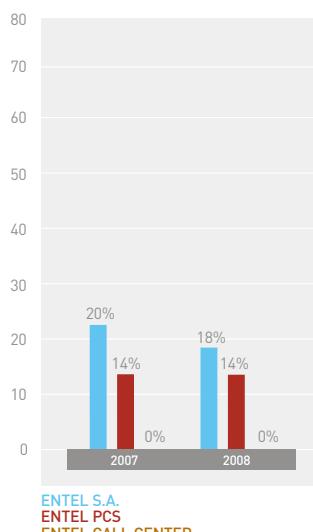
## NIVEL EDUCACIONAL

En ENTEL más del 50% de los colaboradores posee educación universitaria, mientras que en ENTEL PCS la proporción de egresados de universidades e institutos técnico-profesionales se encuentra equilibrado en torno al 45 %. Por su parte, durante el 2007 ENTEL Call Center presentaba una situación de balance entre universitarios y técnicos; sin embargo, en 2008 la situación cambió a raíz del ingreso de 239 profesionales técnicos, con motivo de la constitución de Mesas de Ayuda.

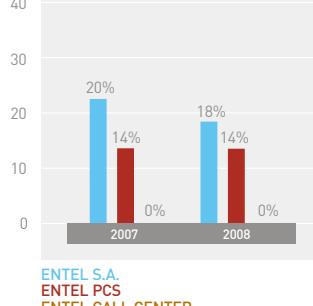
## NIVEL UNIVERSITARIO



## TÉCNICO PROFESIONAL



## EDUCACIÓN MEDIA



## TESTIMONIO

MACARENA UNDURRAGA RIUS

Asistente de Marketing

ENTEL PCS

"El curso de capacitación "Diseño de Nuevos Productos" me enseñó a ver y a analizar las necesidades de las personas desde otra perspectiva. Siempre tomando en cuenta al cliente y sus requerimientos.

Además, fue una muy buena experiencia porque tuve la oportunidad de actualizar mis conocimientos y aprender cosas que no alcancé a ver en la universidad.

Se agradece el apoyo de la compañía en estas iniciativas de crecimiento profesional, puesto que es necesario ir acorde a los cambios de las necesidades de nuestros clientes".



**DIVERSIDAD**

Para Empresas ENTEL la diversidad constituye un principio fundamental. La compañía cree y promueve la igualdad de oportunidades en un ambiente de sana diversidad, excluyendo cualquier tipo de discriminación, ya sea por sexo, raza, credo, condición social o preferencias políticas.

Empresas ENTEL resalta el espíritu emprendedor que tiene la mujer y el rol clave que juega en la compañía. Más del 40% de la dotación corresponde a personal femenino.

Para la determinación de las remuneraciones se consideran aspectos tales como responsabilidades y capacidades de cada cargo y persona, sin tomar en cuenta ni el género ni cualquier otra característica personal.

Desde hace cuatro años que ENTEL PCS recibe a personas con discapacidad en instalaciones debidamente habilitadas para que ellas puedan realizar labores compatibles a su condición, por ejemplo, la atención telefónica. Este trabajo se realiza en coordinación con FONADIS [Fondo Nacional para la Discapacidad] y Fundación Teletón.

**GESTIÓN DEL DESEMPEÑO**

En el marco del Modelo de Gestión por Competencias, las compañías de Empresas ENTEL han logrado integrar de manera efectiva el ciclo de Recursos Humanos, orientando y facilitando el desarrollo de las personas que las integran.

Durante los últimos dos años se ha impulsado un modelo de gestión integrada, alineado con la estrategia corporativa de todos los sistemas y procesos de gestión de personas, a partir de lo cual se realizó una actualización de las descripciones de perfiles de cargos de todas las posiciones que componen la compañía.

El contar con claras definiciones en materia de descripción de cargos, ha permitido hacer más eficientes los procesos de reclutamiento y selección, y diseñar una malla de capacitación de competencias acorde a las particularidades de la compañía, permitiendo focalizar la inversión y privilegiando así una capacitación pertinente que responda a necesidades puntuales y específicas.

**CAPACITACIÓN**

LA10 - LA11

Para Empresas ENTEL, contar con colaboradores capaces de cumplir de manera eficiente y eficaz sus funciones y brindar un servicio y atención de excelencia a los clientes, continúa siendo una prioridad. Con el fin de lograr este objetivo, la capacitación cumple un factor fundamental al entregar herramientas que les permitan desarrollar al máximo sus competencias,

tanto en el ámbito profesional como personal.

En este sentido, el acompañamiento comienza desde el primer día con distintos programas de inducción que buscan integrar y preparar a todas las personas, principalmente en el uso de herramientas básicas y en la óptima atención a clientes. Luego, a lo largo de sus carreras, los colaboradores cuentan con distintas instancias de capacitación en temas propios de sus funciones, por medio de cursos y seminarios internos y externos.

Adicionalmente, tienen la posibilidad de postular a becas de estudios en prestigiosas universidades del país, tanto en áreas propias de la industria de las telecomunicaciones u otras más generales como gestión, administración y liderazgo, desarrollando habilidades que

.

repercutirán tanto en sus funciones en la compañía como en su propio desarrollo personal y profesional. Empresas ENTEL también financia estudios de inglés entre sus trabajadores con el fin de disminuir la barrera idiomática.

**TESTIMONIO****GUILLERMO PADILLA GONZÁLEZ**

Project Manager Subgerencia de Gestión y Proyectos  
ENTEL Call Center

“Los cursos de capacitación que nos brinda la compañía son una gran oportunidad de fidelizar a los empleados para que se mantengan en ella, pues te permiten crecer profesionalmente, mejorar tu gestión en el trabajo y, en consecuencia, optar a desarrollarte dentro la compañía.



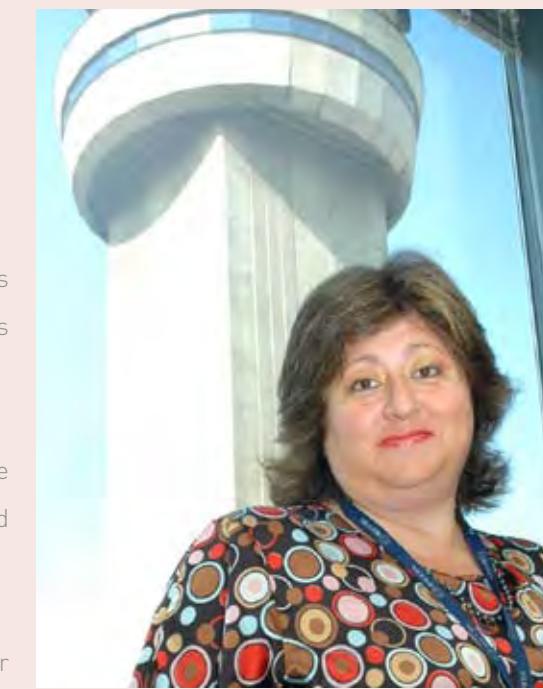
En 2008, participé del Curso de Dirección de Proyectos dictado por el Project Management Institute (PMI). La metodología aprendida me entregó herramientas fundamentales, nuevas habilidades y buenas prácticas, las que me han servido para enfrentar mejor distintas situaciones laborales, tanto con clientes internos como externos.

Estos cursos te benefician en todo sentido, ya que al integrar mayores conocimientos uno está más capacitado y enriquece su currículum, lo que en el futuro te da una ventaja al momento de optar a mejores cargos y rentas”.

**TESTIMONIO****CLAUDIA PRELLER VIDELA**

Jefe Área de Operaciones  
ENTEL

“ENTEL me dio la oportunidad de participar en diversos cursos de capacitación, los que me han ayudado a validar y reforzar mis competencias, aprender nuevas técnicas y tácticas en el manejo del personal, relaciones y situaciones de crisis.



Es importante que todos los funcionarios reciban la información necesaria para que participen de estas instancias de crecimiento profesional, ya que es una oportunidad excelente de aprender y mejorar en el trabajo.

Estos cursos te ayudan tanto a tener un buen desempeño en el trabajo, como a mejorar la calidad de vida de cada uno y su entorno, a través de relaciones laborales e interpersonales, al mejorar las técnicas de comunicación y el buen vivir dentro de la oficina”.

Capacitación	Nº DE PERSONAS		H/H CAPACITACIÓN		M\$ INVERSIÓN	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
ENTEL S.A.	1.540	1.545	69.095	72.999	444.314	523.127
ENTEL PCS	1.245	1.154	48.383	57.479	348.896	315.324
ENTEL CC	78	278	3.212	6.234	16.179	40.632

### Capacitación vía e-learning

En el último período las herramientas tecnológicas han tomado un rol destacado en ENTEL y en ENTEL PCS, posibilitando una gestión eficiente sobre el desarrollo del personal al facilitar la realización de capacitaciones e-learning en distintas áreas, facilitando su seguimiento y la eficiente certificación de los participantes.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

LA12

La importancia de la evaluación de desempeño radica en la posibilidad de realizar un cruce entre las brechas de formación de los colaboradores y las mallas definidas para el modelo de desarrollo por competencias, lo cual proporciona información valiosa para definir los posibles planes de capacitación.

Este proceso se efectúa a través de sistemas computacionales previamente definidos de acuerdo a los cargos desempeñados. Durante 2007 y 2008, ENTEL ha logrado aproximadamente un 95% de participación, mientras que en 2008, ENTEL PCS evaluó a 1.922 colaboradores con una participación sobre el 90%.

ENTEL Call Center realiza, en enero de cada año, una evaluación de desempeño al 100% de sus colaboradores, la cual busca alinear la misión, visión y valores con el prototipo de trabajador de la compañía, para así fomentar la sa-

Capacitación e-Learning	Nº DE PERSONAS		H/H CAPACITACIÓN		M\$ INVERSIÓN	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
ENTEL S.A.	645	1.499	5.160	13.732	25.058	43.562
ENTEL PCS	897	1.270	33.354	78.764	29.826	108.059

tisfacción de clientes y usuarios finales. Además, este proceso permite promover entre el personal una comunicación más abierta y clara con los jefes, identificando las fortalezas e implementando planes de mejora.

### CLIMA ORGANIZACIONAL

Con el fin de lograr un ambiente de trabajo donde se respire confianza, orgullo, compañerismo, sentido de pertenencia, buena comunicación, respeto y acceso a oportunidades, Empresas ENTEL lleva varios años recogiendo la percepción de sus trabajadores a través de mediciones puntuales vía Internet.

En agosto de cada año ENTEL Call Center realiza una encuesta de clima laboral que tiene por objetivo medir la percepción de los colaboradores respecto de la compañía. De este ejercicio se rescatan índices de lealtad, satisfacción y sentido de pertenencia, con los cuales se realiza una comparación con los resultados obtenidos el año anterior.

Con este análisis y desarrollando un trabajo conjunto - compañía y trabajadores - se logra mejorar el clima organizacional y cumplir las metas establecidas en esta materia.

### MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

Para promover acciones eficaces de comunicación, tanto vertical como horizontalmente, y mantener informados y actualizados a los colaboradores, las gerencias de Recursos Humanos cuentan con una batería de herramientas

conocidas y difundidas en cada una de las compañías de Empresas ENTEL.

Entre estas herramientas se encuentran algunas como correos electrónicos, paneles informativos y boletines, y otras más complejas como intranet y las revistas institucionales "Encuentro", "La lupa" y "News de RRHH" de ENTEL Call Center.

Asimismo, se realizan encuentros o reuniones formales e informales, tales como eventos o celebraciones, entre personas de la dirección de la compañía o mandos intermedios con sus equipos de trabajo, con el fin de mantener canales abiertos para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos relativos a planes, objetivos y acciones a realizar, junto con propiciar instancias de retroalimentación de colaboradores.

### RECONOCIMIENTOS POR GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A través del "Programa de Reconocimiento", ENTEL ha asumido activamente la responsabilidad de identificar, retener y reconocer sistemáticamente el talento de las personas que ya se desempeñan en la compañía. Por medio de la implementación de un conjunto de acciones estratégicamente dirigidas se busca aumentar los niveles de motivación y retención del personal clave.

Con este ánimo ENTEL PCS entregó durante 2007 y 2008 reconocimientos especiales a la trayectoria de personas

que cumplieron diez años en la compañía. Además, el 2007 se destacó con un premio la excelencia de profesionales y administrativos de todas las gerencias. El 2008 se premió la actitud de colaboradores en contacto con clientes.

ENTEL Call Center, basándose en los valores corporativos, semestralmente entrega desde 2007 un reconocimiento que busca destacar en los colaboradores los valores de la cultura organizacional.

### BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

LA3

Con la convicción de que los colaboradores constituyen la piedra angular de toda compañía y bajo la premisa de que el trabajo y las actividades personales son aspectos complementarios de la vida integral de las personas, Empresas ENTEL, en búsqueda de colaboradores satisfechos que logren balancear la vida personal y profesional, cuenta con una serie de programas de beneficios dispuestos para quienes cuentan con contrato indefinido.

### Beneficios de Salud y Apoyo al Entorno Familiar

Los beneficios que entrega Empresas ENTEL cubren aspectos relacionados con la salud y seguridad de los colaboradores y su entorno familiar más cercano, tales como seguros de vida y de salud adicionales a los establecidos en la legislación. Asimismo, se otorgan permisos especiales, consistentes en días de libre disposición ante diversos

eventos de carácter personal, entre los que se cuentan nacimientos, matrimonios y fallecimientos de algún integrante del círculo familiar.

Por su parte ENTEL, en el ámbito educacional, dispone de ayuda financiera y becas para cubrir los costos de educación de los hijos de sus colaboradores, desde la educación preescolar a la universitaria.

### Eventos Culturales y Deportivos

Buscando promover actividades de esparcimiento, que apoyen el desarrollo personal de los colaboradores, Empresas ENTEL realiza una planificación anual de actividades culturales, educativas y recreativas (fiestas de fin de año, fiesta criolla, actividades de fiestas patrias y Navidad); y una variada gama de actividades deportivas como natación, fútbol, futsal, bowling, bicitrío, tenis y pilates, entre otras, destinadas a los colaboradores y su círculo familiar más cercano.

Además, se realiza una serie de concursos donde tienen la posibilidad de ganar entradas a eventos deportivos y culturales auspiciados por ENTEL PCS.

## SINDICATOS

LA4

Durante los meses de mayo, julio y septiembre de 2007 fueron concluidas satisfactoriamente las negociaciones colectivas de ENTEL. Asimismo, el 2008 se negoció con los colaboradores afiliados al sindicato de ENTEL PCS, según el proceso y plazos normales establecidos en la normativa vigente.

En el caso de Call Center, en junio 2007 se realizó la negociación colectiva con sindicato número 1 y en junio 2008 con sindicato número 2, concluyendo en ambos casos satisfactoriamente, de acuerdo a los plazos normales definidos y normativa vigente.

## SALUD Y SEGURIDAD

IO3

Como resultado de una cultura de respeto y desarrollo del ser humano, Empresas ENTEL permanentemente busca alcanzar y mantener un alto grado de eficiencia dentro de la industria de las telecomunicaciones, logrando el máximo bienestar del personal por medio del cuidado de la salud y seguridad de cada integrante de la compañía.

La Política de Gestión Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente y el Manual de Prevención de Riesgos, ambos de ENTEL, complementados por una serie de reglamentos de orden, higiene y seguridad, y los de prevención de riesgos de contratistas y de los comités paritarios de las compañías de Empresas

Nº DE SINDICATOS	EMPLEADOS SINDICALIZADOS	
	2007	2008
ENTEL SA	3	74%
ENTEL PCS	1	36%
ENTEL Call Center	2	30%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>53%</b>
		<b>57%</b>

ENTEL, buscan en su conjunto proteger la integridad física de todas las personas.

ENTEL PCS cuenta con sus propias Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, a las cuales deben adherir y participar todos quienes pertenecen y se encuentran prestando servicios en la compañía.

## COMITÉS PARITARIOS

LA6- LA8

Todas las compañías de Empresas ENTEL cuentan con Comités Paritarios, encargados de tareas tales como participar en las actividades de difusión, capacitación, verificación, mejoras en las condiciones de seguridad laboral, preparación de manuales de comportamiento y, en general, de velar por la seguridad y el bien común de todos los integrantes de la compañía, prestando apoyo al área de prevención.

A fines de 2008, ENTEL contaba con 5 comités paritarios, ENTEL PCS con 11 y ENTEL Call Center con uno. Entre otras cosas, durante el período 2007 y 2008 los comités crearon un manual de comportamiento social en recintos laborales, actualizaron los procedimientos de accidentes comunes que pueden ocurrir en recintos de trabajo, coordinaron charlas para el personal, impulsaron ejercicios de emergencias y evacuación, gestionaron

mejoras en los espacio físicos de trabajo y realizaron diversos exámenes médicos y preventivos a los colaboradores.

Asimismo, se han incrementado los procedimientos de control de personal externo, básicamente en aspectos relacionados con el Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas, y se continuó con la capacitación de supervisores de ENTEL que controlan a estas empresas.

Cabe destacar que en el 2008 la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) premió al Comité Paritario de ENTEL PCS por los buenos resultados obtenidos en accidentabilidad, los cuales se encuentran muy por debajo de la industria. En noviembre de 2008 se realizó el 1<sup>er</sup> Encuentro Nacional de Comités Paritarios de ENTEL PCS, donde participaron todos los comités de la compañía y autoridades de la ACHS. Los temas tratados fueron comportamientos permisivos de los comités paritarios, credibilidad y confianza, y la realización de un taller de trabajo.

## SALUD OCUPACIONAL

LA7

ENTEL es la compañía con menor tasa de accidentabilidad acumulada anual y menor tasa de siniestralidad temporal

anual en el sector de las telecomunicaciones de Chile. Esto se expresa como resultado de estadísticas comparativas efectuadas por la ACHS a 146 empresas de la industria con una cobertura nacional de 12.854 colaboradores.

Con el fin de minimizar los riesgos asociados a la seguridad y salud de sus colaboradores, la compañía les proporciona sin costo para ellos el vestuario y/o equipo de trabajo que requieran de acuerdo a sus labores. Principalmente se proporciona el vestuario de colaboradores que trabajan en terreno, en alturas y en las diferentes faenas, además de elementos destinados a la protección

de rayos UV para quienes se encuentran expuestos a la radiación solar.

Además, para internalizar la preocupación por la salud y seguridad entre los colaboradores, se dictaron una serie de cursos en las filiales del grupo en los cuales se abordaron temas como: Control de Riesgos Laborales, Formación para Líderes de Emergencia, HSEC (Health, Safety, Environment, Community), Manejo Defensivo de Vehículos, Manejo Ergonómico en Altura, Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional para Empresas Mineras, Seguridad Minera y Control de Contratistas, Seguridad y Control de Contratistas, Técni-

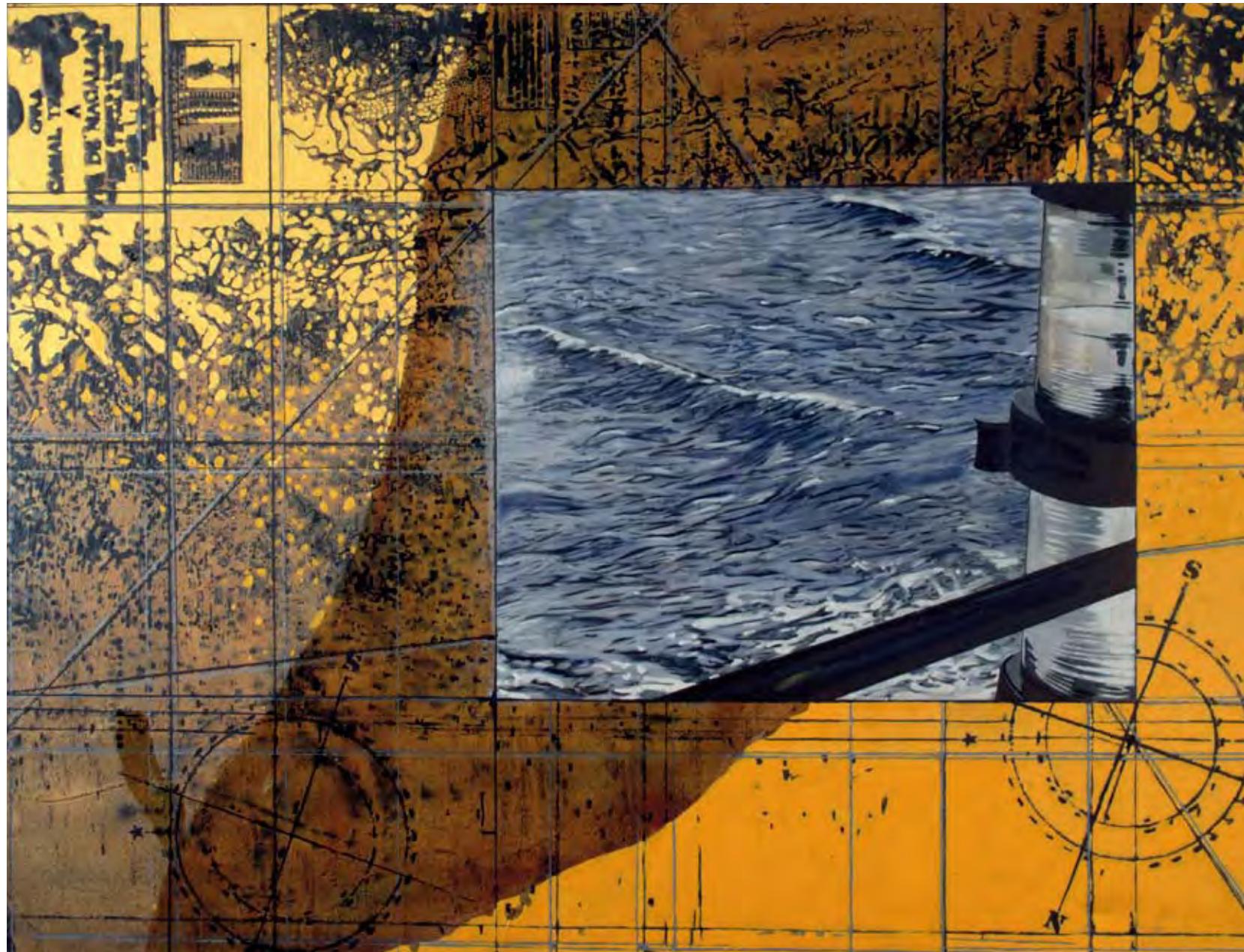
cas en Seguridad para Trabajos en Alta, Profundidad y Plano, y Técnicas para Manejo Manual de Cargas en Altura.

Por su parte, para prevenir enfermedades laborales, ENTEL PCS realiza una serie de actividades orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas por medio de clases de Yoga, Chi-kung, charlas de alimentación saludable y nutrición, manejo de situaciones con clientes, seguridad familiar, clase de gimnasia (pausas activas) y baile entretenido.

ENTEL Call Center también obtuvo excelentes resultados en materia de Salud y Seguridad.

AL 31 de diciembre 2007	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER
Tasa accidentabilidad	1,29	1,30	0
Tasa siniestralidad	10,11	9	0
Índice de gravedad	46,81	27,20	0
Índice de frecuencia	5,98	3,91	0
Índice de ausentismo	0	7,83	0
Total de días perdidos	188	188	0
Horas hombre del período	4.016.214	6.912.000	297.280
Fatalidades	0	0	0

AL 31 de diciembre 2008	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER
Tasa accidentabilidad	1,01	1,25	0,38
Tasa siniestralidad	11	16	0,36
Índice de gravedad	54,35	53,96	1,9
Índice de frecuencia	4,78	4,05	1,9
Índice de ausentismo	0	15,54	0,38
Total de días perdidos	216	373	1
Horas hombre del período	3.974.287	6.912.000	504.960
Fatalidades	0	0	0



Autor: Ismael Frigerio, obra: Serie Cien días al final del mundo, fragmento, libro: Galería Personal.

# EMPRESAS ENTEL Y LA COMUNIDAD

**ENTEL**



Autor: Ismael Frigerio, obra: Serie Cien días al final del mundo, fragmento, libro: Galería Personal.



## EMPRESAS ENTEL Y LA COMUNIDAD

DMA - PA2 - PA5

Para Empresas ENTEL la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una variable transversal a todo el quehacer de la compañía y - en este sentido - ha definido su relación con la comunidad estableciendo su participación en actividades de utilidad social hacia la comunidad, con especial atención en las actividades relacionadas con el despliegue de las redes y el uso de las telecomunicaciones para mejorar la calidad de vida de los chilenos facilitando su acceso a la tecnología.

PA7

De esta forma, a través de los distintos proyectos de conectividad que permiten que sectores del país aislados geográfica o socialmente, puedan acceder a las nuevas tecnologías, Empresas ENTEL colabora con alcanzar el octavo objetivo establecido por la ONU (Organización de Naciones Unidas) en sus Metas del Milenio, la que explícitamente se refiere a la necesidad de que todo ser humano aproveche las ventajas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

### APORTE A LA EDUCACIÓN

#### Impacto de los Proyectos en la Educación

S01

Durante 2008, Empresas ENTEL contrató al Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile - MIDE UC - para realizar un estudio con

el objetivo de conocer el impacto de los programas de conectividad y educación implementados por ENTEL entre el 2005 y el 2008 en diversas localidades y establecimientos educacionales a lo largo del país.

También se recopilaron las expectativas y percepciones de los futuros beneficiados por proyectos que se implementaran en el corto plazo.

Como una de las principales conclusiones del estudio, se percibió que la entrega de computadores, la conectividad y la capacitación generan una gran motivación tanto en profesores como en alumnos.

Los docentes ven la posibilidad de perfeccionamiento permanente y los alumnos se apoyan en estas herramientas para la realización de sus tareas y actividades escolares.

Sobre las pizarras interactivas, tanto profesores como alumnos coinciden en el positivo impacto que tienen en las salas de clases, favoreciendo la atención y concentración de los alumnos, propiciando el trabajo participativo entre profesores y alumnos y beneficiando el clima escolar.

Entre las principales conclusiones del análisis se considera el efecto motivacional que se le atribuye a las tecnologías que ha entregado Empresas ENTEL, lo cual no sólo representa una contribución sino que un desafío aún mayor porque implica trabajar para sacar el máximo partido de ellas.

En definitiva, del estudio se concluye

que los proyectos han tenido implicancias positivas en las comunidades favorecidas. Las tecnologías se utilizan activamente y contribuyen a la comunicación de comunidades apartadas. Las iniciativas de voluntariado son clave en la implementación de tecnologías, especialmente en el ámbito educativo, brindando apoyo continuo en la entrega de conocimientos y desarrollo de habilidades.

#### ENTEL conecta Escuela Rural de Colpanao

La escuela Colpanao de la Región de la Araucanía, con cerca de 100 alumnos de origen mapuche y ocho profesores, dieron una lección de superación con su desempeño académico al lograr aumentar en 50 puntos el rendimiento del SIMCE y convertirse en el establecimiento de su tipo mejor evaluado a nivel nacional.

Reconociendo su mérito, tanto ENTEL como sus empleados decidieron en una tarea conjunta, asumir un compromiso con esta comunidad. A pesar de tratarse de un lugar bastante apartado y de difícil acceso, la compañía se dio la misión de mejorar las oportunidades de estos alumnos implementando un nuevo laboratorio de computación y conectividad a internet de banda ancha. El proyecto significó una inversión aproximada de \$22 millones.

Simultáneamente, los trabajadores de la zona asumieron un compromiso a través del voluntariado corporativo, acompañando y ayudando a los alumnos de Colpanao

para hacer mejor uso de las nuevas herramientas recibidas para su educación.

#### Proyecto Conectividad Isla de Chiloé

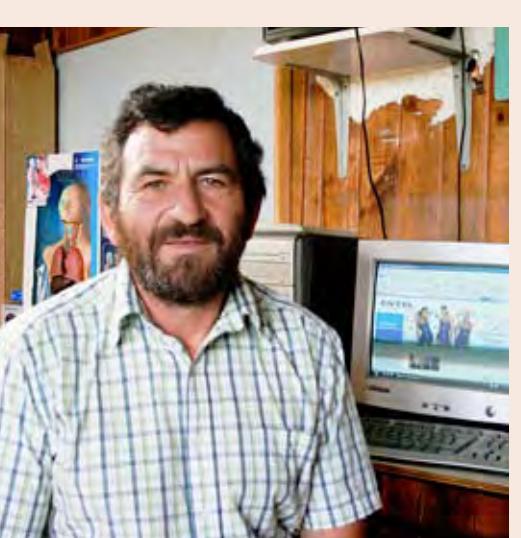
Mediante un esfuerzo conjunto entre ENTEL y la empresa Marmau, las escuelas rurales de LLau LLao, Pid Pid y Piruquina comenzaron a experimentar un cambio radical en la forma de aprender y comunicarse gracias al acceso a internet de última tecnología WiMax.

Este proyecto benefició a más de 300 alumnos, docentes y padres de las escuelas rurales próximas a la capital de la Isla de Chiloé por medio de la implementación de salas tecnológicas completamente renovadas. El proyecto significó una inversión de \$15 millones. Complementariamente, el proyecto consideró la capacitación a alumnos, profesores y apoderados, y la entrega de las herramientas básicas sobre computación y otras necesarias para navegar por Internet.

#### Pizarras Inteligentes

La brecha digital para la Escuela Francia de Arica y la Escuela España de Azapa comienza a reducirse significativamente gracias al aporte de una moderna pizarra inteligente para cada establecimiento. Con esta herramienta educativa de nueva generación se busca potenciar y mejorar los estándares de docencia, permitiendo a alumnos y profesores ser partícipes de clases más dinámicas y atractivas, incentivando los procesos de aprendizaje y enseñanza en ambos planteles.

#### TESTIMONIO



#### HIPÓLITO BARRIENTOS GIPOULOU

Director Escuela Rural  
Quetrolauquén

“El proyecto ha tenido una enorme repercusión, no sólo en el ámbito educacional. El hecho específico es que en los diferentes niveles sociales ha suscitado la confianza y el conocimiento del mundo que nos rodea, sobre todo tomando en consideración que en esta isla hay personas que tienen escasa y, en algunos casos, nula posibilidad de conocer lo que pasa en el mundo que nos rodea.

Hoy en día nuestros niños cuentan con la posibilidad de acceder a la investigación y al conocimiento. El profesor puede señalar temas y ellos saben cómo acceder a un sitio determinado para complementar su tarea con la información que encuentran en internet. Esto los sitúa en igualdad de condiciones con niños de sectores urbanos y de otros sectores regionales. Tan grande es el impacto, que hemos recibido felicitaciones de colegas y apoderados que no tienen estos beneficios y se dan cuenta de las ventajas para aquellos que cuentan con él.

Por último, estos adelantos han repercutido directamente en el oficio profesional. Hoy en día, los profesores tienen al instante la información que envía el Ministerio de Educación y pueden solucionar con ello cualquier duda que se presente sin tener que perder un día completo viajando al Calbuco para buscar la solución.”

Además, el Colegio Andrés Sabella de Antofagasta recibió su segunda pizarra inteligente durante el 2007 y en 2008 se hizo entrega de pizarras en el Colegio Nocedal de La Pintana y

en la Escuela Quetrolauquén de Isla Huar. La implementación de pizarras inteligentes durante 2007 y 2008, significó una inversión aproximada de \$26,5 millones.



#### Escuela G - 349 de Caleu

Con el objetivo de ser un promotor de herramientas tecnológicas que aporten a mejorar las oportunidades de alumnos destacados y la calidad de vida de comunidades apartadas, Empresas ENTEL puso a disposición de la Escuela G-349 de Caleu –ubicada a los pies del Cerro El Roble y en las alturas de la Cordillera de la Costa de la Región Metropolitana– acceso a internet de banda ancha, una sala con diez nuevos computadores y una impresora multifuncional, además de la capacitación necesaria para que alumnos y profesores hagan uso de las telecomunicaciones para potenciar una mejor educación. En esta iniciativa se invirtieron aproximadamente \$14 millones.

#### APORTE A LA CONECTIVIDAD DEL PAÍS

Por medio de una alianza entre ENTEL y la Compañía Minera Cerro Colorado de BHP Billiton y con el fin de dotar a comunidades indígenas de la zona andina de herramientas para su desarrollo social, económico y cultural, se inauguró en la localidad de Macaya el proyecto “Conectando los Sueños del Norte Grande”, el que involucra una inversión aproximada de \$275 millones en conjunto con la Compañía Minera Cerro Colorado.

Esta iniciativa, acogida a la Ley de Donaciones Culturales (ley 18.985), permite brindar conectividad a través de Internet y telefonía fija a los pueblos de Mamiña, Parca, Macaya, Collacagua, Lirima y Cancosa, todas comu-

nidades ubicadas en lugares de difícil acceso.

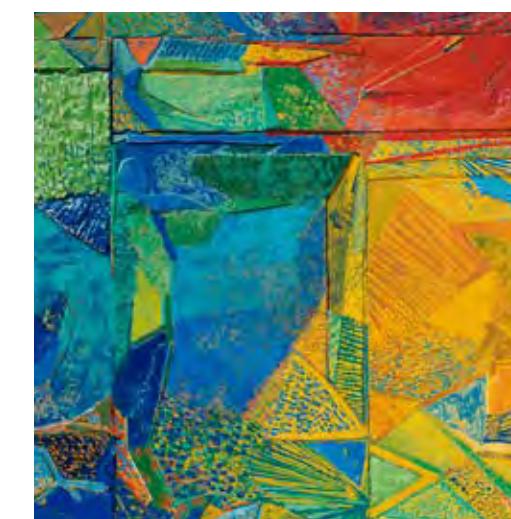
La iniciativa, en que se trabajó durante tres años, contó con el apoyo de la Corporación de Desarrollo de la Universidad Arturo Prat (CORDUNAP) y consideró la implementación de energía solar, teléfonos y computadores en las sedes sociales, postas y escuelas de las comunidades.

Con este equipamiento se espera abrir amplias oportunidades en los ámbitos de educación, cultura y turismo. Adicionalmente, dado el bajo nivel de alfabetización digital de las comunidades, el proyecto incorporó un fuerte componente de capacitación para los habitantes, profesores y niños de las escuelas involucradas.

#### APORTE A LA CULTURA

Empresas ENTEL y la Corporación del Patrimonio Cultural de Chile lanzaron durante los años 2007 y 2008 dos inéditos libros de arte, consolidando el compromiso con la difusión cultural y el apoyo y compromiso al desarrollo y artistas locales. Ambas iniciativas se acogieron a la Ley de Donaciones Culturales.

“Cuño y Estampa 2” publicado el 2007, resume los mejores trabajos de doce grandes artistas del grabado chileno en el siglo XX y “Galería Personal”, editado el 2008 del crítico de arte Waldemar Sommer, reúne los doce artistas contemporáneos más importantes del país.



Autor: Benjamín Lira, obra: Terrae, fragmento, libro: Galería Personal

## TESTIMONIO

## JULIO ARANIS VARGAS

Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General  
Compañía Minera Cerro Colorado

“El año 2005, cuando el proyecto “Conectando los sueños del Norte Grande” comenzó a gestarse, teníamos claro que internet y telefonía generarían un gran impacto en las comunidades vecinas a nuestras operaciones mineras. Sin embargo, el valor que tiene para éstas estar conectados con sus familias y darse a conocer al mundo, y que el mundo conozca de su patrimonio y cultura, es incommensurable. Sólo en algunos años más podremos dimensionar concretamente el verdadero efecto social, cultural y económico que significa conectar tan diversas realidades.

A través del Plan de Relaciones Comunitarias de la compañía comenzó a gestarse el proyecto de conectividad como iniciativa de las propias comunidades, quienes plantearon la necesidad de contar con conexión a internet y telefonía, como una forma de superar la distancia geográfica en la que se encuentran, junto con promocionar el patrimonio cultural de los pueblos originarios, fortalecer el turismo en la zona y dar un empuje a la educación de sus niños y jóvenes.

Así, se estableció una alianza con Empresas ENTEL, socio estratégico que contaba con las competencias y habilidades técnicas requeridas para cumplir un “sueño” de esta envergadura. Ello nos permitió, a contar del 2008, cumplir con el objetivo principal de este proyecto: contribuir al desarrollo social, cultural y turístico de los pueblos originarios de la zona, dotándolos de la conectividad necesaria para autogestionarse.

La región de Tarapacá es una zona que tiene una enorme riqueza cultural. Hoy, sus comunidades tienen el deseo de darse a conocer al mundo y que el mundo sepa de ellas, por lo que confiamos que la conectividad con la que hoy cuenta Parca, Macaya, Mamiña, Collacagua, Cancosa y Lirima, sea un paso importante en esta nueva etapa, donde comienzan a dejar atrás el aislamiento y marcan una ruta clara de integración y desarrollo de sus habitantes.”



## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Entre las iniciativas desarrolladas por Empresas ENTEL con la comunidad se destaca un sólido programa de voluntariado a cargo de los propios colaboradores, quienes han canalizado su vocación de servicio a lo largo de todo el país, aportando con su participación a la sustentabilidad de los proyectos y al desarrollo de un fuerte sentido de trabajo en equipo y de pertenencia a la compañía.

La dimensión de las actividades del voluntariado se concentra principalmente en las celebraciones del Día del Niño y de la Navidad, donde los funcionarios participan junto a sus familias en visitas a escuelas, hogares de menores e instituciones de personas con discapacidad o enfermedades graves como el sida.

Además, a lo largo del año escolar se desarrolla la iniciativa “Tutoría Digital”, donde los colaboradores voluntarios realizan visitas a las escuelas de Colpanao y Caleu para capacitar a alumnos en el uso de las TICS.

## APORTE A LA DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## Ciclo de Seminarios Regionales

Empresas ENTEL, comprometida con la difusión y el debate sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), realizó una serie de seminarios entre 2007 y 2008 en distintas ciudades a lo largo del país: Antofagasta, Rancagua, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Varas, Coyhaique y Punta Arenas.

En cada uno de ellos se reunió un promedio de 150 representantes regionales del ámbito académico, empresarial, eclesiástico y autoridades públicas. Los encuentros fueron realizados en alianza con medios de prensa, asociaciones gremiales y universidades locales.

Nº de iniciativas	Nº aproximado de beneficiados	Nº aproximado de voluntarios
Navidad 2007	18	1.200
Navidad 2008	38	2.150
Día del niño 2007	14	1.000
Día del niño 2008	27	1.600



Autor: Samy Benmayer, obra: Papá salió en viaje de negocios, fragmento, Libro: Cuño y Estampa.



## TESTIMONIOS



## VERÓNICA RUHE SCHNAIDT

Jefa de Negocios Zonal - Osorno  
ENTEL PCS

"Es un tremendo orgullo trabajar en una compañía que permite desarrollar actividades de voluntariado, las cuales son un espacio de crecimiento personal, acercamiento con los compañeros de trabajo y compromiso social con nuestra comunidad."

Llevar a cabo el voluntariado en el Hogar de Menores Catalina Keim de Osorno, es una hermosa oportunidad de entregar cariño a niños que sólo necesitan afecto y dedicación. El trabajo realizado con este hogar me ha permitido crecer como persona y aportar en el desarrollo de niños que me han entregado mucho amor."



Autor: Benjamín Lira, obra: Trayectoria, fragmento, libro: Galería Personal



Autor: Matías Pinto, obra: Crucigrama, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

## TESTIMONIOS



## CARLOS CONTRERAS MIRANDA

Profesional Asesor de la Subgerencia de Regulación  
ENTEL

"El voluntariado te llena el alma. Es una actividad que nos vuelve mejores personas. En mi caso, acompañar a las niñas del Hogar de Menores "San Alberto Hurtado" de Rancagua para el Día del Niño y la Navidad me ha enseñado que dar es más reconfortante que recibir, sobre todo cuando hablamos de cariño, ternura y amor."

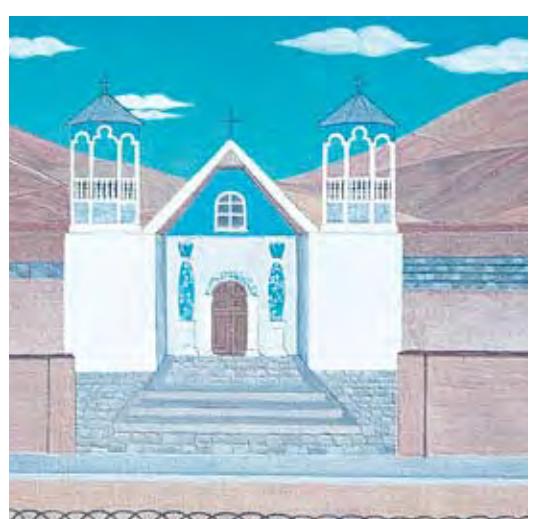
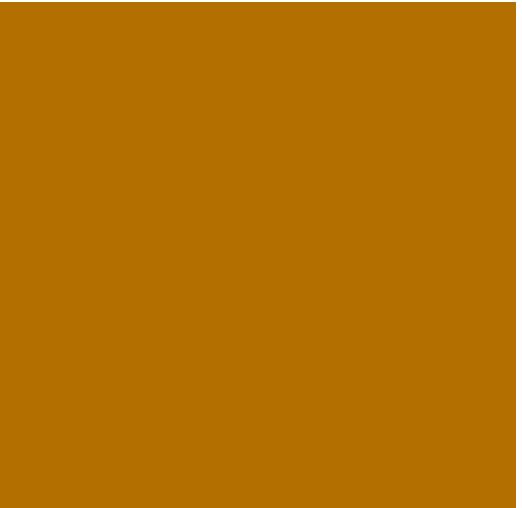
El apoyo de la compañía en esta tarea ha sido fundamental, ya que ha permitido que personas muy necesitadas, no sólo de elementos materiales, sino que de afecto y amor, puedan sentirse acompañadas, queridas y protegidas a su corta edad".



Autor: María Luisa Bermúdez, obra: La loica, fragmento, libro: Galería Personal.

# EMPRESAS ENTEL Y EL MEDIO AMBIENTE

ENTEL



Autor: María Luisa Bermúdez, obra: Iglesia de Mamiña, fragmento, libro: Galería Personal.

## EMPRESAS ENTEL Y EL MEDIO AMBIENTE

### ENFOQUE DE GESTIÓN

DMA

Para Empresas ENTEL, el cuidado del medio ambiente constituye un compromiso ineludible que se inicia demostrando con acciones el cumplimiento de la legislación y otras disposiciones relativas a la normativa vigente, pero se amplía mas allá hasta incorporarlo como un valor para la institución y sus empleados, el que busca respetar el equilibrio medioambiental y velar por la salud, seguridad e higiene de las instalaciones y espacios aledaños.

### IMPACTO VISUAL DE LAS TELECOMUNICACIONES

107

El impacto visual producido por las compañías del sector de telecomunicaciones constituye una prioridad para la compañía, por lo cual Empresas ENTEL cuenta con sus propias políticas que establecen directrices sobre la ubicación de antenas y postes de transmisión.

En la legislación chilena, la instalación de estructuras soportantes de antenas de telecomunicaciones, está normada en la Ley y Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones, donde se establece el distanciamiento mínimo de las propiedades cercanas, para mitigar el impacto visual.

ENTEL PCS contempla en su política de emplazamiento de postes o sitios de transmisión, los mecanismos de respuesta frente a las inquietudes y consultas de la comunidad y las otras partes interesadas. Lo anterior se inserta en la búsqueda de nuevas soluciones que respeten y conserven el entorno urbanístico de una manera amigable.

Entre 2007 y 2008 se continuó con la instalación de elementos que atenúen el impacto visual, tales como el recubrimiento de salas de equipos en azoteas, la instalación de torreones y otras estructuras con antenas camufladas adaptadas al entorno.

Junto a la Ilustre Municipalidad de Recoleta se instaló durante 2008 un torreón con reloj en una de las plazas de la comuna. ENTEL PCS se ocupó del diseño e implementación de la nueva estructura y el municipio se hizo cargo de la compra del reloj para la instalación.

### CAMPOS ELECTROMAGNÉTICOS

EN22

Para producir la comunicación entre teléfonos móviles, las antenas transmiten por aire señales de radio en forma de campos electromagnéticos, los cuales generan ondas electromagnéticas.

De acuerdo a la resolución exenta N° 403 de la legislación chilena en la materia, vigente desde 2008 y que fija la norma técnica sobre requisitos de seguridad aplicables a las instalaciones de servicios de telecomunicaciones que generan estas ondas, queda establecido que las antenas correspondientes

al servicio público de telefonía móvil deben ser instaladas considerando que la densidad de potencia, medida en los puntos a los cuales tengan libre acceso las personas, tiene límites de emisión en general de 100 microwatts/cm<sup>2</sup> y en ciertas áreas sensibles fue reducido a 10 microwatts/cm<sup>2</sup>.

De acuerdo al último informe entregado a la SUBTEL en el mes de julio de 2008, los valores informados por ENTEL varián entre 0,2 y 7,2 microwatts/cm<sup>2</sup>.

### RECICLAJE

EN22

Las compañías de telecomunicaciones no generan importantes cantidades de residuos peligrosos. Sin embargo, producen residuos electrónicos tales como baterías de antenas, baterías de celulares y teléfonos móviles.

Con el fin de reducir el impacto de estos desechos, existen empresas autorizadas por el Servicio Regional Ministerial de Salud, que se encargan de recolectar, procesar y reutilizar estos residuos. Durante el 2008 ENTEL envió a reciclaje equipos de oficina equivalentes a 1.500 Kilos de monitores en desuso.

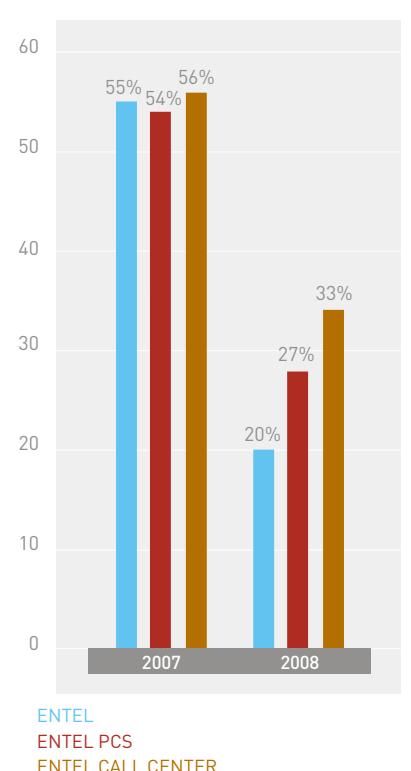
### Materiales Reciclados

2007	Material	Cantidad y medida
ENTEL PCS	Swicht Analógicos	50 racks
	Baterías	5.210 kilos
<b>2008</b>		
ENTEL PCS	Baterías	3.360 kilos
	Gabinetes de radiobase	220.000 kilos
	Racks de baterías	15.520 kilos
	Racks y Antenas	37 Racks
		500 Antenas



### Reciclaje de Papel

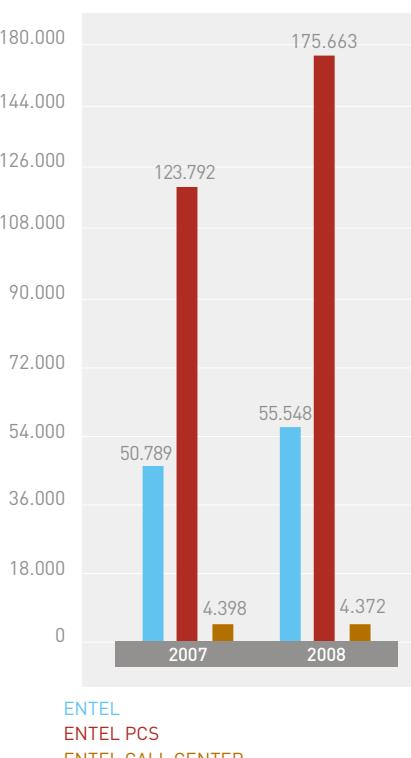
Desde fines de 2006 las oficinas de Empresas ENTEL de la Región Metropolitana y en colaboración con la empresa SOREPA (Sociedad Recuperadora de Papel), llevan a cabo una iniciativa de reciclaje de papel con la doble finalidad de cuidar el medio ambiente y, a su vez, recolectar el dinero de la venta del papel para las iniciativas de apadrinamiento de hogares de menores y escuelas por parte del voluntariado corporativo.



### CONSUMOS DE ENERGÍA

EN4

La energía eléctrica consumida por Empresas ENTEL proviene principalmente de los Sistemas Interconectados del país, o bien de energía solar o combustibles fósiles, cuando es difícil acceder a los sistemas interconectados.



Dentro del consumo eléctrico de ENTEL PCS, una importante proporción corresponde a la energía para los sitios, necesaria para el funcionamiento de las radioestaciones, la cual el 2007 fue de 21.202 MWh y el 2008 de 30.594 MWh.

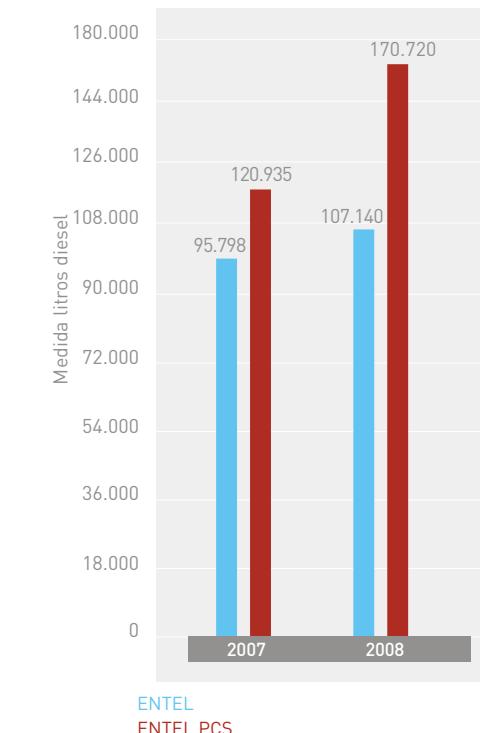
### Consumo de Petróleo Diesel en Sitios

EN3

El consumo de combustible aumentó en ENTEL durante el 2008 producto del uso de 18.000 litros extra de petróleo diesel, incurrido a raíz de la erupción del volcán Chaitén para mantener las comunicaciones de la red Austral mediante la operación continua de los grupos electrógenos de los sitios Chaitén Pueblo y Chaitén Cerro.

En tanto, el aumento de consumo de petróleo diesel en los sitios de ENTEL PCS entre 2007 y 2008 obedeció principalmente al crecimiento de su red.

Adicionalmente, ENTEL cuenta con su propia flota de transporte, la cual el 2007 consumió 377 m3 de diesel y 8 ton. de GLP (Gas Licuado Petróleo) y en 2008, 325 m3 de diesel y 7 ton. de GLP.



### PLAN GONZALO

EN26 – EN27

Con el lema del Plan Gonzalo "El teléfono que no uso lo regalo", el 2008 se dio inicio a esta campaña solidaria de ENTEL PCS, la que junto con recaudar fondos para el Hogar de Cristo, equivalentes al 50% del valor de los teléfonos, incentiva a todos los usuarios de telefonía móvil a donar equipos en desuso, depositándolos en los 866 buzones dis-

puestos en las sucursales de la compañía, filiales del Hogar de Cristo y comercios adheridos, entre otros lugares.

En el mercado nacional se proyecta un re-cambio anual superior a los 3 millones de celulares, con lo que se genera un gran número de equipos en desuso. El 2008 se recopilaron 53.4 kilos de teléfonos.

**ENTEL PCS**  
Vivir primeros el futuro

**Nuevo PLAN GONZALO**  
el celular que no uso lo regalo

0 Minutos 0 Mensajes

**100% AYUDA**

Dona tu antiguo celular y ayuda al Hogar de Cristo.

Depositalo en los buzones ubicados en las sucursales ENTEL PCS, Hogar de Cristo, Farmacias Cruz Verde y Supermercados Líder.

**Cruz Verde** **LIDER** **HOGAR DE CRISTO** Ayudar hace bien

## CAMBIO CLIMÁTICO

TA2

Según el último informe del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), las emisiones globales de gases de efecto invernadero, las responsables del cambio climático, han aumentado desde la época preindustrial producto de la actividad humana, concentrando un incremento de 70% entre 1970 y 2004.

En este escenario, las TICS tienen un importante rol en la reducción de gases de efecto invernadero, principalmente de CO<sub>2</sub>, en la medida que sus productos y servicios contribuyen a reducir el consumo de combustibles fósiles, principalmente por medio del uso de la teleconferencia en reemplazo de viajes o traslados para asistir a reuniones de forma presencial. En el mismo sentido, se consideran el comercio electrónico y la educación a distancia, entre otras actividades.

El sector de las telecomunicaciones tiene una baja incidencia en la generación de gases que contribuyen al calentamiento global; no obstante, conscientes del papel que la compañía juega en la sociedad, se llevan a cabo programas y acciones tendientes a disminuir el efecto, por medio de la búsqueda de la eficiencia energética.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

EN7

En febrero de 2008 ENTEL inició una campaña con el objetivo de mitigar el

consumo energético en las operaciones, edificios y actividades cotidianas, buscando de esta forma generar conciencia en cada trabajador sobre la importancia de cuidar y respetar el medio ambiente.

En el Edificio Corporativo se instalaron controles que permiten ser más eficientes en el uso de la iluminación, los sistemas de climatización y ascensores, sin descuidar la comodidad y adecuado funcionamiento de las oficinas.

Apelando al compromiso y responsabilidad de cada trabajador se difundieron varias recomendaciones respecto del debido uso de la electricidad, a través de simples medidas como apagar los computadores y luces que no estén siendo utilizados.

Adicionalmente, se están cambiando las ampolletas de 100 watts por modelos eficientes que consumen sólo 15 watts, se han eliminado artefactos de alto consumo y se han privilegiado alternativas más eficientes. Sumándose a estas iniciativas de reducción, ENTEL Call Center llevó a cabo un recambio de todos los monitores convencionales por pantallas planas de menor consumo.

Entre otras iniciativas que contribuyeron positivamente a disminuir el consumo energético, se cuenta la desconexión de equipos tecnológicamente obsoletos de microondas, conmutación y misceláneos; y el cese de las operaciones de la antigua central telefónica ENTEL 1 ubicada en calle Amunátegui, Santiago.

## Autoabastecimiento Energético

EN6

Desde 1978, cuando al interior de Antofagasta se instaló el primer panel solar, ENTEL ha sido pionero en el autoabastecimiento y utilización de energías híbridas capaces de funcionar con grupos electrógenos que consumen combustibles fósiles y energías renovables como la energía solar.

En la actualidad la compañía cuenta con alrededor de cincuenta paneles solares a lo largo del país, de los cuales aproximadamente el 80% se concentra en el norte del país.

## Invirtiendo en Tecnologías Limpias

EN5

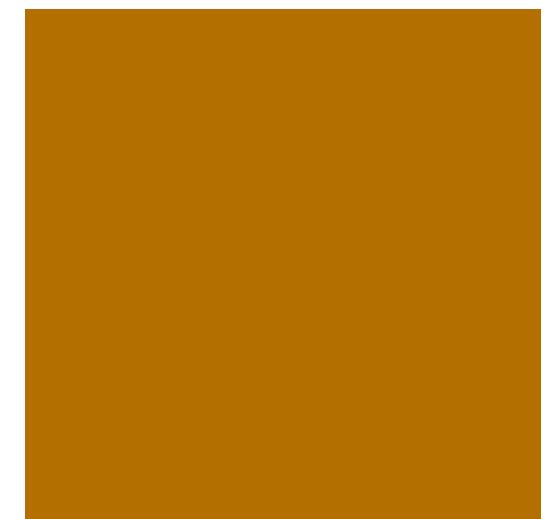
Dentro de los focos estratégicos de ENTEL PCS, se considera la orientación a equipos más eficientes y con un menor impacto ambiental. Con este objetivo, durante el 2008 la compañía se preocupó de escoger proveedores que ofrezcan soluciones energéticamente eficientes, logrando proyectar un ahorro de 19% en el consumo eléctrico para el 2009.

Este mismo criterio se está considerando como factor de alta relevancia para la selección proveedores de infraestructura, buscando la eficiencia en sus estrategias de productos.

Gracias a un sistema denominado Free-cooling, que permite disminuir el consumo de energía del aire acondicionado,

do, entre 2007 y 2008 se redujo hasta un 30% el consumo eléctrico en los equipos de ventilación de radio estaciones.

Por otra parte, los nuevos equipos de aire acondicionado utilizan el refrigerante ecológico R407c en vez del R22, el cual tiene una influencia menos agresiva sobre el medio ambiente y potencial degradación del ozono cero. A la fecha, la compañía cuenta con aproximadamente 1.500 radio estaciones con este sistema, lo que significa más del 50% de la red actualmente en servicio.





Autor: Vicente Ríoseco, obra: Aguafuerte y aguatinta, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

# ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

ENTEL

# ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

3,12

El Reporte de Sustentabilidad 2007 - 2008 de Empresas ENTEL alcanza un Nivel B de acuerdo al nivel de apicación de la Guía G3 para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI).

A continuación se detallan los indicadores que han sido aplicados a lo largo de esta publicación de acuerdo al desempeño y a la declaración de gestión de Empresas ENTEL durante el período reportado.

Código GRI	Descripción Indicador	Tipo Elemento	Página / Comentario
<b>Estrategia y análisis</b>			
1,1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones			
1,2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	General	Pág. 5
<b>Perfil de la organización</b>			
2,1	Nombre de la organización	General	Pág. 3 - 15
2,2	Principales Marcas, Productos y/o servicios	General	Pág. 22
2,3	Estructura operativa de la organización	General	Pág. 16 - 17
2,4	Localización de la sede principal	General	Pág. 3 - 15
2,5	Países en los que opera	General	Pág. 3
2,6	Naturaleza de la propiedad y Forma Jurídica	General	Pág. 15
2,7	Mercados servidos	General	Pág. 3
2,8	Dimensión de la organización	General	Pág. 15 - 22
2,9	Cambios significativos en la organización	General	Pág. 3
2,10	Premios y distinciones recibidos	General	Pág. 11
<b>Parámetros de la Memoria</b>			
<b>Perfil de la Memoria</b>			
3,1	Período cubierto por la Memoria	General	Pág. 3
3,2	Fecha de la memoria más reciente	General	Pág. 3
3,3	Ciclo de presentación de memorias	General	Pág. 3
3,4	Punto de contacto en relación con la Memoria	General	Pág. 3
<b>Alcance y cobertura de la Memoria</b>			
3,5	Definición del contenido de la Memoria	General	Pág. 3
3,6	Cobertura de la Memoria	General	Pág. 3
3,7	Límites al alcance de la Memoria	General	Pág. 3
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	General	Pág. 3
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	General	Pág. 3
3,10	Efecto de reexpresiones de la Memoria	General	No hay reexpresiones de la Memoria
3,11	Cambios significativos al alcance de la Memoria	General	Pág. 3
<b>Índice de contenido de GRI</b>			
3,12	Índice	General	Pág. 82
<b>Verificación</b>			
3,13	Políticas y Prácticas de Verificación externa	General	Pág. 3

Código GRI	Descripción Indicador	Tipo Elemento	Página / Comentario
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
<b>Gobierno</b>			
4,1	Estructura de gobierno de la organización	General	Pág. 15
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	General	Pág. 15
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y no ejecutivos	General	Pág. 15
4,4	Mecanismos de Accionistas y Empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	General	Pág. 17
4,5	Vínculo entre remuneraciones de miembros del órgano de gobierno, altos directores y ejecutivos y el desempeño de la organización	General	Pág. 47
4,6	Procedimientos para evitar conflictos de interés	General	
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno	General	
4,8	Misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	General	Pág. 8 - 20
4,9	Mecanismos de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	General	
4,10	Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno	General	
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>			
4,11	Adopción del Principio de Precaución	General	No existe un planteamiento explícito
4,12	Principio o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	General	Pág. 33
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	General	Pág. 33
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	General	Pág. 31
4,15	Proceso de Identificación y selección de grupos de interés	General	Pág. 31
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	General	Pág. 31
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	General	Pág. 31

Código GRI	Descripción Indicador	Tipo Elemento	Página / Comentario
<b>Dimensión económica</b>			
DMA	Declaración del enfoque de gestión		Pág. 45
EC1	Valor Económico Generado y Distribuido	Central	Pág. 45
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Central	No se manejan datos específicos
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Central	Se cumple con las obligaciones que establece el Sistema de Pensiones en Chile
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno	Central	No hubo
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	Adicional	El 2007, en promedio Empresas ENTEL superó en 28% el salario mínimo del país, y el 2008, lo superó en 13%.
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales	Central	Pág. 46
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Central	No existen procedimientos especiales
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Central	Pág. 25
<b>Dimensión ambiental</b>			
DMA	Declaración del enfoque de gestión		Pág. 75
EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	Central	Pág. 77
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias (julios)	Central	Pág. 76
EN5	Ahorros de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	Adicional	Pág. 78
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados	Adicional	Pág. 78
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y sus resultados	Adicional	Pág. 78
EN22	Peso total de residuos gestionados	Central	Pág. 75
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios, y sus resultados	Central	Pág. 77
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil	Central	Pág. 77
<b>Dimensión Social</b>			
DMA	Declaración del enfoque de gestión		Pág. 53
LA1	Desglose de trabajadores	Central	Pág. 53
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Central	Pág. 54
LA3	Beneficios sociales para trabajadores con jornada completa	Adicional	Pág. 59
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Central	Pág. 60
LA5	Período mínimo de preaviso frente a cambios organizativos	Central	Se cumple con lo establecido por la ley
LA6	Porcentaje de empleados representados por comités de salud y seguridad	Adicional	Pág. 60
LA7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	Central	Pág. 60

Código GRI	Descripción Indicador	Tipo Elemento	Página / Comentario
LA8	Programas de formación y control de riesgos los trabajadores, familias y comunidad en relación con enfermedades graves	Central	Pág. 60
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Central	Pág. 56
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Adicional	Pág. 56
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Adicional	Pág. 58
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosados por indicadores de diversidad	Central	Pág. 53
<b>Derechos Humanos</b>			
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de DD. HH. y medidas adoptadas	Central	Existe un área de control de outsourcing que controla y regula toda esta materia
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas	Central	No hubo
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Central	No hubo
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Central	No hubo
HR7	Operaciones que pudieran generar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	Central	No existen
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas	Adicional	No hubo
<b>Sociedad</b>			
DMA	Declaración del enfoque de gestión		Pág. 65
S01	Programas para evaluar y gestionar impactos con las comunidades	Central	Pág. 65
<b>Responsabilidad sobre productos</b>			
PR5	Políticas con respecto a la satisfacción del cliente	Adicional	Pág. 40

## SUPLEMENTO PARA LA INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA DEL GLOBAL E-SUSTAINABILITY INITIATIVE (GESI)

Código	Descripción del Indicador	Página / Comentario
I01	Inversiones en infraestructura para redes de telecomunicaciones	Pág. 25
I02	Costos netos por extensión del servicio a localidades remotas o población de bajos ingresos	Capítulo Empresas ENTEL y la Comunidad
I03	Prácticas que aseguran la seguridad y salud del personal de terreno encargado de la instalación y mantenimiento de postes, estaciones base y otras instalaciones externas	Pág. 60
	Temas relacionados de salud y seguridad tales como trabajo en altura, shocks eléctricos, exposición a EMF y campos de radio frecuencia, y exposición a químicos peligrosos	
I04	Cumplimiento con los estándares ICNIRP sobre exposición a emisiones de radiofrecuencias de teléfonos móviles	Se cumple con los estándares
I05	Cumplimiento con los estándares ICNIRP sobre exposición a emisiones de radiofrecuencias de teléfonos móviles	Se cumple con los estándares
I06	Políticas y prácticas en relación a la Tasa de Absorción Específica de teléfonos móviles	Las emisiones están por debajo de la norma
I07	Políticas y prácticas relacionadas con el emplazamiento de postes y sitios de transmisión incluyendo la consulta a partes interesadas, uso de sitios en común, e iniciativas para reducir los impactos visuales. Describa el enfoque para evaluar las consultas y cuantificar cuando sea posible	Pág. 75
I08	Número y porcentaje de sitios propios, compartidos y otros sitios con estructuras existentes	Pág. 25
PA1	Políticas y prácticas que permiten el despliegue de la infraestructura y el acceso a los productos y servicios de telecomunicaciones en áreas remotas y de baja densidad poblacional	Varios ejemplos a lo largo del Reporte de Sustentabilidad
PA2	Políticas y prácticas para superar las barreras al acceso y uso de productos y servicios de telecomunicaciones incluyendo: lenguaje, cultura, analfabetismo, falta de educación, ingresos, discapacidades y edad. Incluir una explicación sobre el modelo de negocio aplicado	Pág. 65
PA3	Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de los productos y servicios y cuantificar, cuando sea posible, para períodos de tiempo y lugares específicos que hayan quedado sin servicio	Pág. 26
PA4	Cuantificar el nivel de disponibilidad de los productos y servicios en las áreas donde opera la organización, ej: números de Clientes / Participación de Mercado, % de la población cubierta, % del territorio cubierto	Pág. 23. Varios ejemplos en capítulo Empresas ENTEL y sus Clientes. Para más información ver Memoria Anual
PA5	Número y tipos de productos y servicios de telecomunicaciones provistos y usados por la población sin o de bajos ingresos. Clarificar las definiciones empleadas. Incluir una explicación al enfoque de fijación de precios, ilustrando con ejemplos tales como el precio por minuto de la llamada y transferencia de datos en áreas remotas, pobres o de baja densidad poblacional	Pág. 65. Varios ejemplos a lo largo del capítulo Empresas ENTEL y la Comunidad
PA6	Programas para proveer y mantener los productos y servicios en situaciones de emergencia o de desastre	Pág. 26
PA7	Políticas y prácticas para manejar los aspectos sobre derechos humanos relacionados con el acceso y uso de los productos y servicios de telecomunicaciones	Pág. 65
PA10	Iniciativas para garantizar la claridad de cargos y tarifas	Se cumple con la norma legal establecida por el regulador Ver secciones Empresas ENTEL y sus Clientes y Empresas ENTEL y el Medioambiente
TA1	Ejemplos de la eficiencia generada por los productos y servicios brindados por la organización	Pág. 78
TA2	Ejemplos de productos, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones que tienen el potencial de reemplazar objetos físicos (por ejemplo una guía telefónica por una base de datos en la web o viajes por videoconferencias)	

## ÍNDICE DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Principios de Global Compact			Relación directa GRI	Relación indirecta
Derechos Humanos	GC 1	Las empresas apoyan y respetan la protección de los derechos humanos internacionales	HR2 HR4 HR5 HR6 HR7 HR9	LA4 LA13 SO1
		GC 2 Aseguramiento de que las compañías no son cómplices de abuso de derechos humanos	HR1 HR2 HR8	
Empleados	GC 3	Empresas defiendan la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5 LA4 LA5	HR2
		GC 4 Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio	HR7	
Medio Ambiente	GC 5	Abolición efectiva del trabajo infantil	HR6	HR2
		GC 6 Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación	HR4 LA2 LA13	
Medio Ambiente	CG 7	Empresas apoyen un enfoque de precaución frente a los desafíos medioambientales	4.1	HR2 EC5 EC7 LA3
		GC 8 Acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental	EN5 EN6 EN7 EN22 EN26 EN27	
Anti-corrupción	GC 9	GC 9 Impulso al desarrollo y a la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente	EN5 EN6 EN7 EN26 EN27	EN3 EN4
		GC 10 Empresas deben evitar corrupción y cualquier tipo de extorsión		

## GLOSARIO Y SIGLAS

### CONMUTACIÓN

Conexión que realizan los diferentes nodos que existen en distintos lugares y distancias para lograr un camino apropiado para conectar dos usuarios de una red de telecomunicaciones. La comutación permite la descongestión entre los usuarios de la red disminuyendo el tráfico y aumentando el ancho de banda. Es una tecnología que alivia la congestión en las LAN Ethernet, reduciendo el tráfico y aumentando el ancho de banda.

### BRECHA DIGITAL

Diferencia que se está produciendo en el avance de Internet entre los países más desarrollados y el resto del mundo.

### COPC (Customer Operations Performance Center)

Conjunto de prácticas de gestión, métricas/mediciones clave y capacitación para operaciones de servicios centrados en el cliente diseñado para mejorar la satisfacción de éste a través de la mejora del servicio y la calidad, aumentar los ingresos, reducir el costo de proveer un servicio excelente

### GESI (Global e-sustainability Initiative)

[www.gesi.org](http://www.gesi.org)  
Iniciativa global que reúne a fabricantes, operadores de redes, proveedores de servicios, asociaciones profesionales y organizaciones asociadas a la industria que fomenta la cooperación mundial e informa al público sobre medidas voluntarias para mejorar la sustentabilidad en la industria de las TIC.

GeSI cuenta con un índice complementario al de GRI orientado a las empresas TICS con el fin de considerar en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad una serie de temas relevantes para la industria.

### ATELMO

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

La Asociación de Telefonía Móvil AG reúne a todas las empresas del sector que operan en Chile. Busca fomentar la permanente modernización tecnológica de este sector, promover la racionalización, desarrollo y expansión de la industria de la telefonía móvil chilena, e impulsar la preparación técnica de los trabajadores de los asociados.

### GSM GLOBAL Y GSM LATINOAMÉRICA

[www.gsmala.org](http://www.gsmala.org) - [www.gsmworld.com](http://www.gsmworld.com)  
Asociación Mundial que representa a más de 690 operadores móviles GSM a lo largo de 214 países. Esta iniciativa es apoyada por más de 180 fabricantes y proveedores de la industria. El objetivo principal de la asociación es asegurar la globalidad y accesibilidad de los servicios móviles, incrementando el valor para los usuarios y las economías locales y creando nuevas oportunidades de negocio para los operadores y sus proveedores.

GSM es el actual estándar de comunicación wireless que ofrece una variada y extensa gama de servicios de voz y datos. Entre ellos se destacan los SMS (posibilidad de enviar y recibir mensajes de texto a través del celular) y la transmisión de datos al teléfono celular y acceso a Internet, envío de mensajes multimedia, TV Móvil, etc.

La asociación GSM posee 77 operadores miembros en América Latina y cobertura en los 25 países que conforman la región.

### ACTI

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

Asociación de Empresas de Tecnología de la Información, a través de la cual ENTEL se ha ido insertando en la discusión pública del desarrollo tecnológico de Chile. Agrupa a empresas de los distintos rubros de la industria de tecnologías de información y comunicaciones en nuestro país (hardware, software, capacitación, integración de sistemas e Internet). Hoy cuenta con 127 empresas asociadas de todos los tamaños (nacionales e internacionales con representación en Chile). Ser socio de ACTI significa pertenecer a una comunidad de empresas y tener un rol activo en la formulación e implementación de estrategias que promuevan desarrollo de la industria.

### API

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

La Asociación de Proveedores de Internet (API) es una asociación gremial compuesta por Proveedores de Servicio de Internet (ISP), que tiene por objeto el desarrollo, expansión y protección de la industria chilena de acceso a Internet y sus actividades complementarias o anexas.

### AMCHAM

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

La Cámara Chileno Norteamericana de Comercio es una de las asociaciones gremiales sin fines de lucro más antiguas del país. Como lo indica su misión,

la cámara promueve el libre comercio e inversión entre Estados Unidos y Chile, y pretende ser la voz efectiva de sus miembros y facilitar servicios relacionados. AMCHAM cuenta con más de mil miembros -entre los cuales están los principales ejecutivos de las empresas más importantes de Chile- y más de 600 compañías socias. AMCHAM es una organización privada que agrupa al 85% de la inversión de Estados Unidos en Chile.

### AHCIET

[www.ahciet.net](http://www.ahciet.net)

La Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, es una institución privada sin ánimo de lucro, creada en 1982 y conformada por más de 50 empresas operadoras de telecomunicaciones en 20 países de América Latina y España. Su misión es ser punto de encuentro de las telecomunicaciones Iberoamericanas a fin de ofrecer a nuestros socios actividades, productos y servicios orientados a desarrollar gestión inteligente de la información, formación profesional, aplicaciones sociales y oportunidades de negocio en el mercado.

AHCIET impulsa además, convenios de cooperación con organismos internacionales, fabricantes y proveedores de servicios con el objetivo de generar la más completa información en ámbitos regulatorios, tecnológicos, comerciales y vectores orientados al desarrollo de la sociedad global de la información.

### PAÍS DIGITAL

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

País Digital es una fundación sin fines de lucro que tiene como finalidad la investigación, difusión, promoción y desarrollo de los distintos aspectos relacionados con las ciencias tecnológicas, en su más amplia concepción con el objetivo de consolidar una cultura digital en Chile.

A través de su trabajo en las área de educación, telecomunicaciones, innovación y el programa Giras Tecnológicas, busca mejorar la calidad de vida y aumentar la productividad del país mediante la promoción, uso y acceso de las tecnologías digitales.

### PACTO GLOBAL

[www.pactoglobal](http://www.pactoglobal)

Es una iniciativa de la Organización de Naciones Unidas a la que sus participantes ingresan voluntariamente y que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas.

Este marco general al que se hace referencia está compuesto por los Diez Principios del Pacto Global, los cuales gozan de consenso universal, ya que proceden de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo sobre los Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

El Pacto Global pide a las empresas que lo suscriben que incorporen, apoyen y lleven a la práctica, en sus ámbitos de influencia, el conjunto de valores fundamentales en las esferas de los derechos humanos, las condiciones de trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción que se declaran en sus Diez Principios.

**INTERACTIVE ADVERTISING BUREAU**  
[www.iab.cl](http://www.iab.cl)

La Interactive Advertising Bureau (IAB) Chile, es una asociación gremial que reúne a los principales actores de Internet y medios digitales chilenos.

Forma parte de la red internacional de la IAB, que tiene organizaciones similares en los principales países del mundo, con las que IAB Chile tiene permanente contacto para intercambiar estudios y experiencia, además de participar en seminarios y reuniones en sus distintas sedes.

IAB Chile hace públicas un conjunto fundamental de métricas con el objetivo de permitir la evaluación y facilitar la planificación de campañas en Internet. Certifica.com es la empresa que efectúa la medición y certificación de tráfico, conforme a los parámetros de regulación definidos. La información es publicada en forma mensual en [www.iab.cl](http://www.iab.cl).

### PMI – PMP

El PMI® es considerado la asociación profesional para la gestión de proyectos sin fines de lucro más grande del mundo. Cuenta en la actualidad con más de 260.000 miembros en 171 países. Entre

## SU OPINIÓN NOS INTERESA



sus principales objetivos se encuentran la formulación de estándares profesionales, generar conocimiento a través de la investigación, y promover la Gestión de Proyectos como profesión a través de sus programas de certificación". Una de las certificaciones, la de "Project Management Professional (PMP®)" es otorgada a nivel internacional, que certifica a profesionales de todo el mundo que lideran y dirigen equipos multifuncionales, gestionan proyectos y utilizan una metodología consistente para realizar su labor.

### GREAT PLACE TO WORK

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

Lista de las mejores empresas para trabajar en un país, seleccionadas por medio de una encuesta a los trabajadores acerca del nivel de confianza y la calidad de las relaciones que existen entre ellos y la dirección, según la metodología del Great Place to Work Institute.

### R-22

Hasta hace poco, el R-22 era el gas refrigerante más utilizado en el sector de aire acondicionado, tanto en aplicaciones industriales como domésticas. Sin embargo, su alto poder destructivo de la capa de ozono ha llevado a su reemplazo por alternativas menos dañinas, como lo son el R407C.

### R407C

Mezcla de gases fluorados desarrollada como reemplazo definitivo del refrigerante R-22 para diferentes aplicaciones de equipo de aire acondicionado y la mayoría de sistemas de refrigeración.



#### 1.- Complete con sus datos personales:

Sexo:  Masculino  Femenino

Educación:  
Básica  Media  Técnica  Universitaria

Grupo de interés al que pertenece:

- Empleado, área \_\_\_\_\_
- Accionista, empresa \_\_\_\_\_
- Clientes, país \_\_\_\_\_
- Miembro de la misma industria \_\_\_\_\_
- Organismo regulador regional \_\_\_\_\_
- Organismo regulador nacional \_\_\_\_\_
- ONG, cuál \_\_\_\_\_
- Comunidad, ciudad \_\_\_\_\_
- Vecinos a la operación \_\_\_\_\_
- Otro, especificar \_\_\_\_\_

#### 2.- ¿Cuál es su opinión sobre los siguientes temas? Evalúe con nota de 1 a 7, siendo 1 la peor y 7 la mejor.

- a) Transparencia y honestidad \_\_\_\_\_
- b) Distribución de contenidos \_\_\_\_\_
- c) Diseño \_\_\_\_\_
- d) Facilidad de lectura \_\_\_\_\_
- e) Extensión del reporte \_\_\_\_\_
- f) Profundidad de la información \_\_\_\_\_
- g) Medios de difusión utilizados \_\_\_\_\_
- h) Califique el reporte en su totalidad \_\_\_\_\_

#### 3.- ¿Qué opina sobre las secciones del Reporte? Evalúe con nota de 1 a 7, siendo que 1 la peor y 7 la mejor.

- Alcance del Reporte de Sustentabilidad \_\_\_\_\_
- Mensaje del Gerente General \_\_\_\_\_
- Enfoque de Gestión de la RSE \_\_\_\_\_
- Perfil Corporativo \_\_\_\_\_
- Gobierno Corporativo \_\_\_\_\_
- Descripción de Negocio \_\_\_\_\_
- Empresas ENTEL y sus Grupos de Interés \_\_\_\_\_
- Empresas ENTEL y sus Clientes \_\_\_\_\_
- Generación y Distribución del Valor Agregado \_\_\_\_\_
- Empresas ENTEL y sus Trabajadores \_\_\_\_\_
- Empresas ENTEL y la Comunidad \_\_\_\_\_
- Empresas ENTEL y el Medio Ambiente \_\_\_\_\_
- Glosario y Siglas \_\_\_\_\_
- Índices de Referencia \_\_\_\_\_
- Su opinión nos interesa \_\_\_\_\_

#### 4.- ¿Qué información esperaba leer cuando recibió este Reporte?

¿Encontró la información en el Reporte? Sí  No

¿Cumplió sus expectativas? Sí  No

Lo mejor del Reporte:

Lo peor del Reporte:

#### 5.- En su opinión, ¿cómo podría Empresas ENTEL mejorar la calidad de su Reporte de Sustentabilidad?

#### 6.- ¿Cómo le gustaría acceder a este reporte?

- Reporte físico \_\_\_\_\_
- Archivo electrónico \_\_\_\_\_
- Página Web:
- Interactiva  Formato PDF
- Otro \_\_\_\_\_

#### 7.- Algún otro comentario:

Muchas Gracias por su tiempo.

Enviar a:

**Empresas ENTEL**  
Avenida Andrés Bello 2687, piso 14, Las Condes, Santiago  
Casilla 4254 - Santiago  
Teléfono: 360 0123  
Fax: 360 3424  
crfarias@entel.cl

**Marlen Velásquez**

Gerente de Asuntos Corporativos y RSE Empresas ENTEL  
mvelasquez@entel.cl



ENTEL



