

# COMPROMISO

## SOCIAL,

## ECONÓMICO Y

## MEDIOAMBIENTAL

## PARA EL PAÍS

Reporte de Sustentabilidad 2015 **e) entel**

CARIQUIMA, REGIÓN DE TARAPACÁ  
CONECTANDO CHILE

# Índice

Acerca de este reporte	02
Mensaje del gerente general	06

## Capítulo I Entel

11

Quiénes somos	11
Gobierno Corporativo	18
Gestión de Riesgos	22
Ética	24
Estrategia y política de Sustentabilidad	25
Relación con grupos de interés	26
Infraestructura	29

## Capítulo II Desempeño Económico

33

Valor agregado, generado y distribuido	32
Generación de valor	33
Distribución de valor	34
Relación con proveedores y contratistas	36

## Capítulo III Experiencia de Clientes

41

Enfoque de Relaciones con clientes	39
Mercado Personas	41
Mercado Empresas	42
Mercado Corporaciones	44
Mercado Mayorista	46
Call Center	47
Entel Perú	48
Seguridad de la Información	49

## Capítulo IV Comunidad

53

Proyectos de inversión social	54
Programas técnicos y educativos	55
Intervención de espacios públicos	56
Innovación social y voluntariado	57
Difusión de Sustentabilidad en la organización	57
Apoyo al deporte y comunidad	59
Trabajo público privado	60

## Capítulo V Colaboradores

63

Nuestros colaboradores	63
Beneficios y clima laboral	65
Cultura de Innovación	66
Capacitación, desarrollo y empleabilidad	68
Salud y seguridad laboral	70
Relaciones laborales	71

## Capítulo VI Medioambiente

75

Eficiencia Energética	74
Densidad de Potencia	77
Gestión de residuos	78
Reciclaje de Celulares	80

## Indice GRI/Pacto Global

82

# Reporte de Sustentabilidad 2015



G4-17  
G4-18  
G4-19  
G4-20  
G4-21  
G4-22  
G4-23  
G4-28  
G4-29  
G4-32

# Acerca de este Reporte

En este sexto Reporte de Sustentabilidad —el primero de carácter anual—,<sup>1</sup> Entel da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos por la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative, GRI) en su versión G4, publicada en mayo de 2013.<sup>2</sup>

En este contexto, se detallan los aspectos materiales de su operación que impactan significativamente en el entorno, así como aquellos temas que presentan un interés importante en la evaluación y toma de decisiones de sus principales grupos de interés.

El informe contiene la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015. En aquellos casos en los que fue posible contar con información comparable, se presentan datos correspondientes a 2013 y 2014, para facilitar su comprensión y la identificación de las tendencias de más largo plazo. En caso de existir algún cambio en el cálculo, alcance o presentación de los datos informados en el reporte anterior, se deja constancia.

El contenido se centra, principalmente, en la operación de Entel en Chile, a excepción de algunos temas para los que se contó con información material y trazable acerca del desempeño de su filial en Perú. En el capítulo relacionado con el desempeño económico de la

compañía se presentan las cifras consolidadas de la operación de Entel en ambos países.

En su calidad de firmante de los Diez Principios de Pacto Global de Naciones Unidas, Entel se comprometió a respetar y realizar acciones para su implementación. Entre las medidas adoptadas para ello, se considera la de informar acerca de sus actividades en lo que se conoce como Comunicación de Progreso (COP), en este sentido, el presente informe constituye su COP para el período 2015.

## Cumplimiento de principios en la definición del contenido

El contenido de este informe fue elaborado y organizado teniendo como referencia los principios del estándar GRI versión G4 y la opción de conformidad “esencial”, lo que implicó reportar 34 indicadores (elementos) de los contenidos básicos generales y 22 indicadores de desempeño vinculados con 17 aspectos materiales.

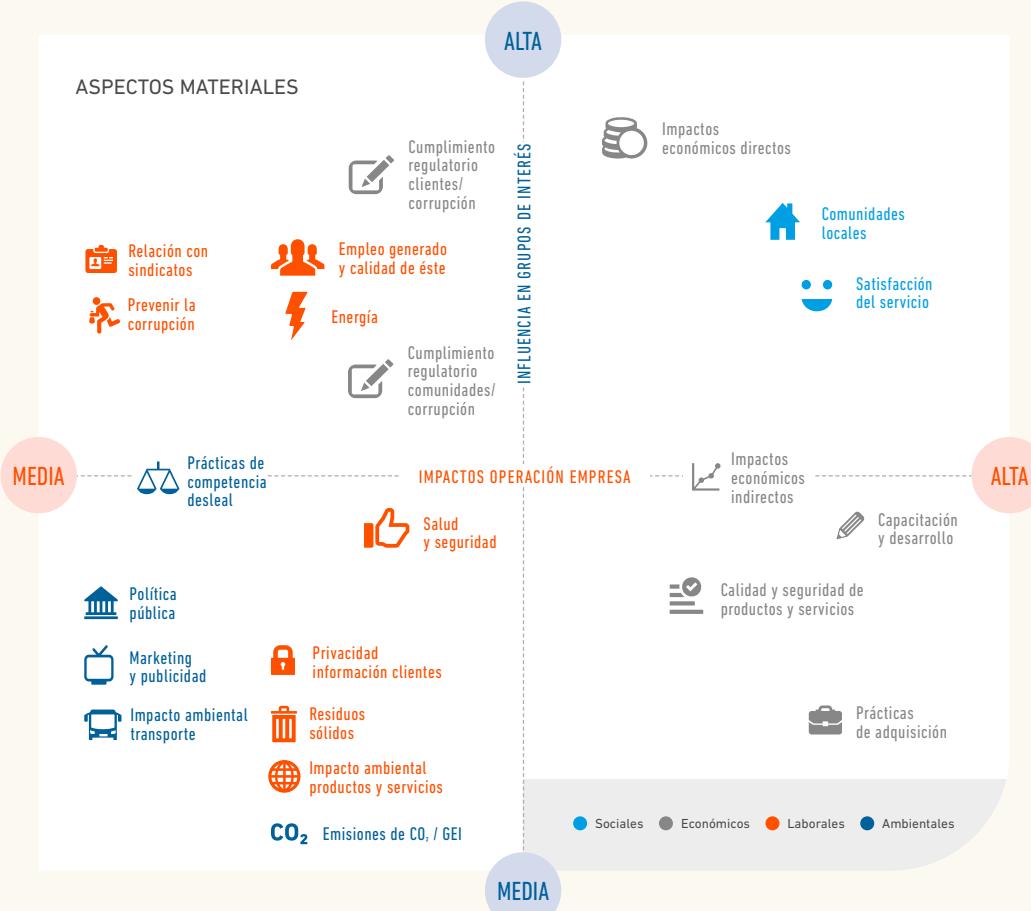
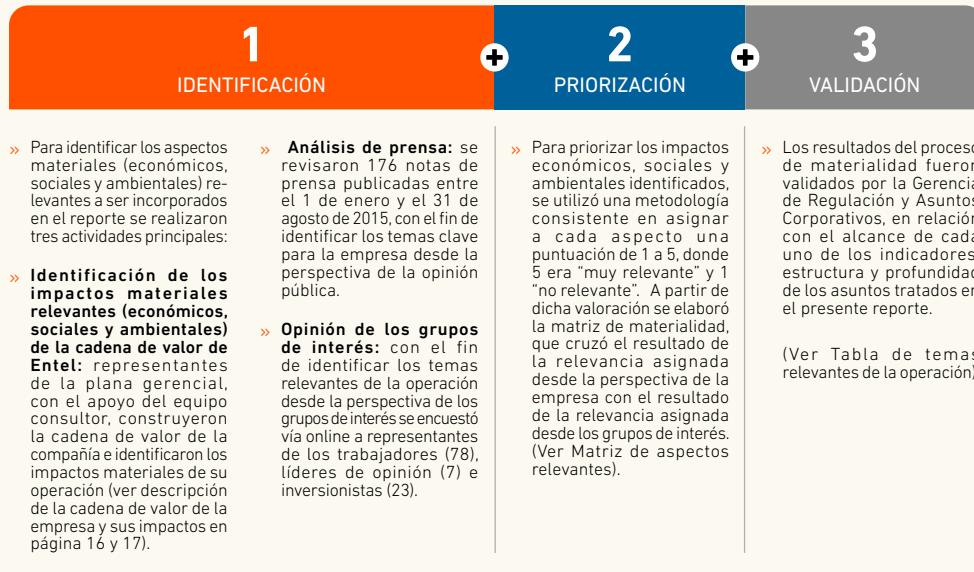
Para asegurar la relevancia de la información, así como la pertinencia de los indicadores de desempeño asociados a cada materia sobre la cual se reporta, se utilizó la siguiente metodología:

<sup>1</sup> Hasta 2014, los reportes de sustentabilidad de Entel fueron de carácter bienal.

<sup>2</sup> [globalreporting.org](http://globalreporting.org)

## ¿CÓMO SE CONSTRUYÓ ESTE REPORTE?

G4-25  
G4-27



G4-19  
G4-20  
G4-21

## Los temas relevantes de la operación de Entel

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la operación de Entel, se definieron los siguientes aspectos materiales a informar en el presente reporte, así como el alcance de los mismos.

TEMAS MATERIALES	INDICADORES ASOCIADOS	IMPACTO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN
<b>CATEGORÍA ECONOMÍA</b>			
1. Desempeño económico	G4-EC1	✓	✓
2. Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7		✓
3. Prácticas de adquisición	G4-EC9		✓
<b>CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
4. Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5		✓
5. Productos y servicios	G4-PR1		✓
6. Privacidad de los clientes	G4-PR8		✓
7. Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7		✓
8. Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	✓	✓
<b>CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD</b>			
9. Comunidades locales	G4-SO1		✓
10. Corrupción	G4-SO3, SO4	✓	✓
11. Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	✓	✓
<b>CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL/PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
12. Capacitación y educación	G4-LA9, LA10, LA11	✓	
13. Empleo	G4-LA1, LA2	✓	
14. Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5, LA6	✓	
15. Relación entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	✓	
<b>CATEGORÍA MEDIOAMBIENTE</b>			
16. Energía	G4-EN6		✓
17. Impacto ambiental de productos y servicios	G4-EN27		✓

## Cumplimiento de los principios sobre calidad de la información

El proceso de elaboración del presente reporte estuvo a cargo de la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos. A fin de cuidar la calidad, precisión, comparabilidad y verificabilidad de la información incluida en este documento, se contó con el apoyo de una asesoría externa especializada en las pautas GRI a cargo de la empresa consultora Governart.

La información proporcionada en este informe ha sido facilitada por las distintas áreas de la organización, cuidando especialmente su trazabilidad. Cada uno de los indicadores referidos al desempeño económico, social y ambiental de la organización fue elaborado a partir de datos y cálculos técnicos basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional, los que también se encuentran alineados con los estándares aceptados por la comunidad internacional.



### CONTACTO CORPORATIVO

Este documento da cuenta de los aspectos más relevantes de la organización durante 2015, referidos a su desempeño económico, social y ambiental. Su propósito es promover una interacción y diálogo con los principales grupos de interés, en este sentido, las personas o instituciones interesadas pueden contactar directamente a:

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

**Katherine Martorell Awad**  
Directora de Sustentabilidad y Comunidades  
[kmartorell@entel.cl](mailto:kmartorell@entel.cl)

**Manuel Peña Caballero**  
Consultor de Sustentabilidad y Comunidades  
[mcpena@entel.cl](mailto:mcpena@entel.cl)

G4-1

# Carta del Gerente General



En Entel reconocemos la sustentabilidad como un pilar fundamental para el desarrollo de la empresa. Está más que presente desde nuestra misión, donde nos definimos con el objetivo de ayudar a transformar responsablemente la sociedad desde la conectividad. Ésta es nuestra contribución para mejorar su calidad de vida, la productividad de las empresas y el desarrollo del país.

Ante un entorno cambiante, con altos niveles de competencia en la industria de las telecomunicaciones, también tenemos el desafío de ser flexibles para dar respuesta a la demanda de servicios cada vez más sofisticados. Para ello, sabemos que la sustentabilidad de Entel comienza por casa, por nuestros colaboradores, quienes nos permiten construir conectividad, facilitar el acceso a la tecnología y cumplir con nuestra misión de vivir mejor conectados.

Son ellos, quienes con su permanente espíritu de transformación de la sociedad, nos permitieron en 2015 llevar adelante el Voluntariado Tengo una idea mediante el cual la compañía potenció el compromiso de nuestros colaboradores, a través de apoyar la implementación de ideas de ayuda a las comunidades, con 39 ideas provenientes premiadas donde participaron 331 colaboradores.

## Los invito a leer nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad, el primero en base anual, documento en el que damos cuenta del desempeño de Entel durante 2015.

La innovación también es parte de nuestra visión de sustentabilidad. Nuestro programa desafío e)makers, donde se eligen, perfeccionan y aceleran ideas de nuestros colaboradores con metodología Lean, es una pieza clave que une a nuestra gente con la sustentabilidad y el rol transformador. Tanto en este programa como en los Innovation Day realizados durante 2015, que son jornadas de perfeccionamiento y estimulación, participaron más de 2.500 colaboradores.

De cara al desafío de adaptarnos a la velocidad de los requerimientos del entorno, también debimos mejorar nuestra estructura corporativa. Así, en 2015 alineamos la cultura de Entel con la eficiencia y productividad del negocio. Mediante el proyecto Organización +2015, adaptamos las operaciones de la compañía a un ciclo del negocio menos expansivo que en años anteriores. Junto con optimizar varias actividades del negocio, realizamos un proceso de reorganización con foco en la reducción de la excesiva profundidad de niveles jerárquicos, lo que se tradujo en una reorganización responsable.

Como resultado, desde 2015 contamos con una organización menos jerárquica, con jefaturas a cargo de un mayor número de colaboradores y con responsabilidades más amplias sobre procesos, lo que nos permitirá hacer de Entel una compañía más sustentable, no sólo desde la perspectiva

de contar con nuevos y mejores niveles de eficiencia, sino también con una cultura colaborativa en la que destaque los liderazgos transversales, que nos permitan acercarnos a nuestros clientes y a las cambiantes condiciones del negocio.

De destacar es que en este entorno nuestro clima se sostuvo en muy buenos niveles, en 2015 un 79% de los colaboradores reconoció que Entel es "un gran lugar para trabajar" en la encuesta Great Place to Work.

En otro ámbito está nuestro trabajo en comunidades. En Entel creemos que no sólo se requiere de grandes niveles de innovación para la entrega de nuestros productos y prestación de servicios, sino que también debemos apoyar y promover activamente el desarrollo social mediante la reducción de la brecha digital y la mejora en la accesibilidad e inclusión de las personas. Por ello, en 2015 continuamos con el proyecto Conectando Chile, que permitió conectar a 45 mil chilenos de 181 localidades sin servicios de telecomunicaciones, además de inaugurar junto a Subtel un nuevo enlace satelital para Rapa Nui, destinado a mejorar la capacidad de transmisión de datos y la conectividad de la comunidad.

Los ciudadanos son parte esencial del desarrollo social. En 2015 avanzamos en la focalización y profundización de nuestro relacionamiento. Así, nos reunimos con



## *c*onectando Chile

### Conectando Chile

Proyecto Conectando Chile permitió conectar a 45 mil chilenos de 181 localidades sin servicios de telecomunicaciones.

más de 600 dirigentes vecinales, quienes participaron en reuniones con la sociedad civil, además de capacitar a nuestros contratistas en su forma de relacionarse con la comunidad, buscando contribuir al diálogo abierto y transparente, siendo respetuosos del medioambiente y del entorno en donde se desenvuelven.

También continuamos con Barrio Feliz, proyecto que cuenta con la activa participación de los vecinos de los barrios, quienes ven concretados sus sueños de contar con espacios públicos de acuerdo a sus necesidades. Orientado al mejoramiento de espacios urbanos, este proyecto nos acercó a comunidades de barrios que sufren mayores vulnerabilidades en el país, todo ello gracias a los aportes que se reúnen a través de nuestros clientes que se suscriben para recibir sus boletas por correo electrónico, además de aportes provenientes del reciclaje de celulares y de aportes complementarios de Entel.

Además de esta iniciativa, Entel junto a Fundación País Digital y Ericsson,

inauguraron Yo Leo, proyecto único en el país que busca mejorar la lectura en cerca de 400 niños de kínder, primero y segundo básico de escuelas de La Araucanía, en español y mapudungún.

En Entel también estamos comprometidos con el medioambiente, mediante su cuidado y preservación, convirtiéndonos en un agente responsable del ciclo de vida de nuestros productos. Junto con avanzar en el control de la generación de residuos, en sus métodos de tratamiento y en nuestro programa de reciclaje de celulares, baterías y accesorios, nos hemos propuesto mitigar el impacto del consumo de energía en las operaciones de Entel. Por ello, en 2015 realizamos la renovación de diversas instalaciones de data center. Mediante el cambio de los antiguos equipos de climatización, logramos mejorar las condiciones de las salas de equipos TI, lo que permitirá controlar riesgos y mejorar condiciones operativas. Este trabajo nos permitió un importante reconocimiento al lograr que el Data Center Ciudad de los Valles de Entel sea el primer Datacenter Service Provider de Chile y Latinoamérica



## Ciudad de los Valles

Primer Datacenter  
Service Provider de Chile  
y Latinoamérica con  
Certificación Operación  
Sustentable nivel GOLD  
de Uptime Institute.

con Certificación Operación Sustentable nivel GOLD de Uptime Institute, el nivel más alto en este tipo de certificaciones. Este reconocimiento es respaldado, además, por la eficiencia energética de nuestra red, provista en un 100% por nuestro socio estratégico Ericsson, cuyos equipos cuentan con rendimientos de consumo energético de nivel mundial.

Estos son algunos ámbitos de nuestra visión y trabajo alineado con la sustentabilidad. Las actividades, iniciativas y proyectos descritos en este documento representan el compromiso de Entel con el desarrollo sustentable en sus dimensiones social, medioambiental y económica, que contempla e involucra activamente a nuestros grupos de interés. Son ellos quienes nos señalan que avanzamos en la dirección correcta.

Los invito a leer nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad, el primero en base anual, documento en el que damos cuenta del desempeño en sustentabilidad de Entel durante el último año, explicamos nuestros desafíos y compromisos de cara

a 2016, y detallamos cómo contribuimos al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa referente a nivel internacional con la que estamos comprometidos desde hace ya seis años.

Reciba usted un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Antonio Büchi Buc".

**Antonio Büchi Buc**  
Gerente General

# PRINCIPALES CIFRAS



**8.834**

COLABORADORES



**12.406**

CONTRATISTAS



**65,1%**

PROVEEDORES PYME

## CONECTANDO CHILE



INVERSIÓN

**USD 48**

Millones



**181** localidades



**45 mil**

CHILENOS CONECTADOS



**43% mujeres**

EN LA DOTACIÓN



**68.807**

HORAS/HOMBRE DE CAPACITACIÓN



**1er lugar**

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y  
EN ACCESIBILIDAD MÓVIL RANKING  
SUBTEL

DATACENTER  
CIUDAD DE LOS VALLES



**1er DATACENTER  
AMÉRICA  
LATINA**

CON CERTIFICACIÓN  
OPERACIÓN  
SUSTENTABLE, NIVEL  
GOLD OTORGADA POR  
UPTIME INSTITUTE

**M\$ 833 millones**

VALOR ECONÓMICO GENERADO  
Y DISTRIBUIDO EN 2015

## CAPÍTULO 1

# Entel

G4-3  
G4-4  
G4-5  
G4-6  
G4-7  
G4-8  
G4-13

**Entel entrega servicios de telecomunicaciones de clase mundial para que las personas vivan cada día mejor conectadas.**

### Quiénes somos y qué hacemos

Entel<sup>3</sup> es una compañía que opera en el mercado de las telecomunicaciones en Chile y Perú. En Chile, a través de las marcas Entel y Entel Call Center, mientras que en Perú lo hace mediante Americatel Perú, Entel Call Center Perú y Entel.

La empresa presta servicios en los ámbitos de telefonía móvil—voz, datos, banda ancha e Internet móvil—y red fija—redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información (Datacenter, Externalización de Procesos de Negocio y continuidad operacional), arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista—, orientando su propuesta de valor hacia las soluciones integradas. De forma complementaria, provee de servicios de call center orientados a cubrir los tres mercados principales: personas, empresas y corporaciones.

### Estructura de propiedad

Entel es una sociedad anónima abierta, cuya propiedad al 31 de diciembre de 2015 estaba distribuida entre 1.915 accionistas. Con 54,76% del capital, Inversiones ALTEL Ltda., filial de Almendral S.A., es el socio controlador<sup>4</sup>.

### Nuestra historia

Las operaciones de Entel en Chile comenzaron hace cinco décadas. Desde sus inicios ha estado a la vanguardia de las transformaciones experimentadas por el mercado de las telecomunicaciones en el país y en el mundo<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> La Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. representa la matriz del Grupo de empresas Entel.

<sup>4</sup> Ver en memoria corporativa el detalle de la estructura de propiedad.

<sup>5</sup> Ver en memoria corporativa el detalle de la historia de la compañía.

# HITOS

2015



## Firma de acuerdo

CON ERICSSON PARA DESARROLLAR LA RED 4G EN LA BANDA DE 700 MHZ.



## 181 localidades

CIERRE DE PRIMERA ETAPA DEL PROYECTO CONECTANDO CHILE ENTREGA CONECTIVIDAD A 55 MIL CHILENOS BENEFICIADOS.



## Proyecto Transformación Digital

BUSCA TRANSFORMAR A ENTEL EN UNA EMPRESA TOTALMENTE DIGITAL, AL SIMPLIFICAR DE MANERA RADICAL LA FORMA DE OPERAR EN CUANTO A SUS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.



## 1era conexión

CON TECNOLOGÍA LTE-ADVANCED CARRIER AGREGATION DE LATINOAMÉRICA.



## Nuevo enlace

SUBTEL Y ENTEL INAUGURAN NUEVO ENLACE SATELITAL PARA RAPA NUI.



## 2015

ENTEL BUSCA MEJORAR SU EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LA MANO DE MCKINSEY MEDIANTE PROYECTO ORGANIZACIÓN + 2015.

Las personas son el pilar esencial del desarrollo social. En 2015 avanzamos en la focalización y profundización de nuestro relacionamiento con la comunidad, buscando contribuir al diálogo abierto y transparente, siendo respetuosos del medioambiente y del entorno en donde se desenvuelven.

# Premios y Reconocimientos

Durante 2015, Entel fue reconocida por su desempeño en diversos ámbitos, como satisfacción de clientes, reputación corporativa y cuidado del medioambiente.

## Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad

### Primer lugar en Telefonía Móvil.

Reconoce la satisfacción de los chilenos ante la calidad de los servicios por decimotercer año consecutivo.

## Premio Most Innovative Companies Chile 2015, ESE Business School, Universidad de los Andes

### Entre las compañías más innovadoras.

El reconocimiento otorgado a Entel se debe al impulso que le ha dado la compañía a su estrategia de negocios de transmisión de datos.

## Premio Best Consumer Experience (BCX)

### Primer lugar a la Mejor Experiencia de Clientes en la categoría telecomunicaciones de Iberoamérica.

Reconoce a las compañías que brindan una experiencia de calidad a sus consumidores en términos de marca, productos y servicios. De forma paralela, reconoce además la interacción con los canales de atención de clientes.

## Premio Building Performance CIBSE 2015

### Categoría Training Programme.

Reconoce la reducción de Riesgos y Consumo energético en sus Datacenters.

## Premio Nacional de Medioambiente Recyclápolis

### Primer lugar en la categoría Tierra.

Reconoce a las compañías e instituciones sustentables y comprometidas con el cuidado del medioambiente. Toki Rapa Nui y Entel obtuvieron el primer lugar en la categoría "Tierra", gracias a su construcción 100% sustentable de la escuela de música y artes de Isla de Pascua. En la obra se reutilizaron desechos como botellas plásticas y de vidrio, latas, cartones y neumáticos.

## Premios Effie Awards Perú

### Primer lugar Effie de Oro en la categoría de lanzamiento de nuevos servicios.

Reconoce aquellas campañas exitosas y de creatividad sobresaliente que obtienen los mejores resultados para sus marcas. Entel Perú fue reconocida por la campaña "Entel al mercado peruano".

## Premio de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA) de Perú

### Primer lugar en la categoría comunicación integrada-servicios.

Reconoce a las campañas publicitarias de calidad en Perú. Es una distinción que se otorga a una marca, agencia o persona cuya campaña ha generado un impacto visible en la sociedad. Entel Perú fue reconocida en función del nuevo estándar que impuso al mercado con su arribo y por sus resultados tras los primeros meses de operación.

# 1er LUGAR



EN LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES

Ranking de Reputación Corporativa Merco

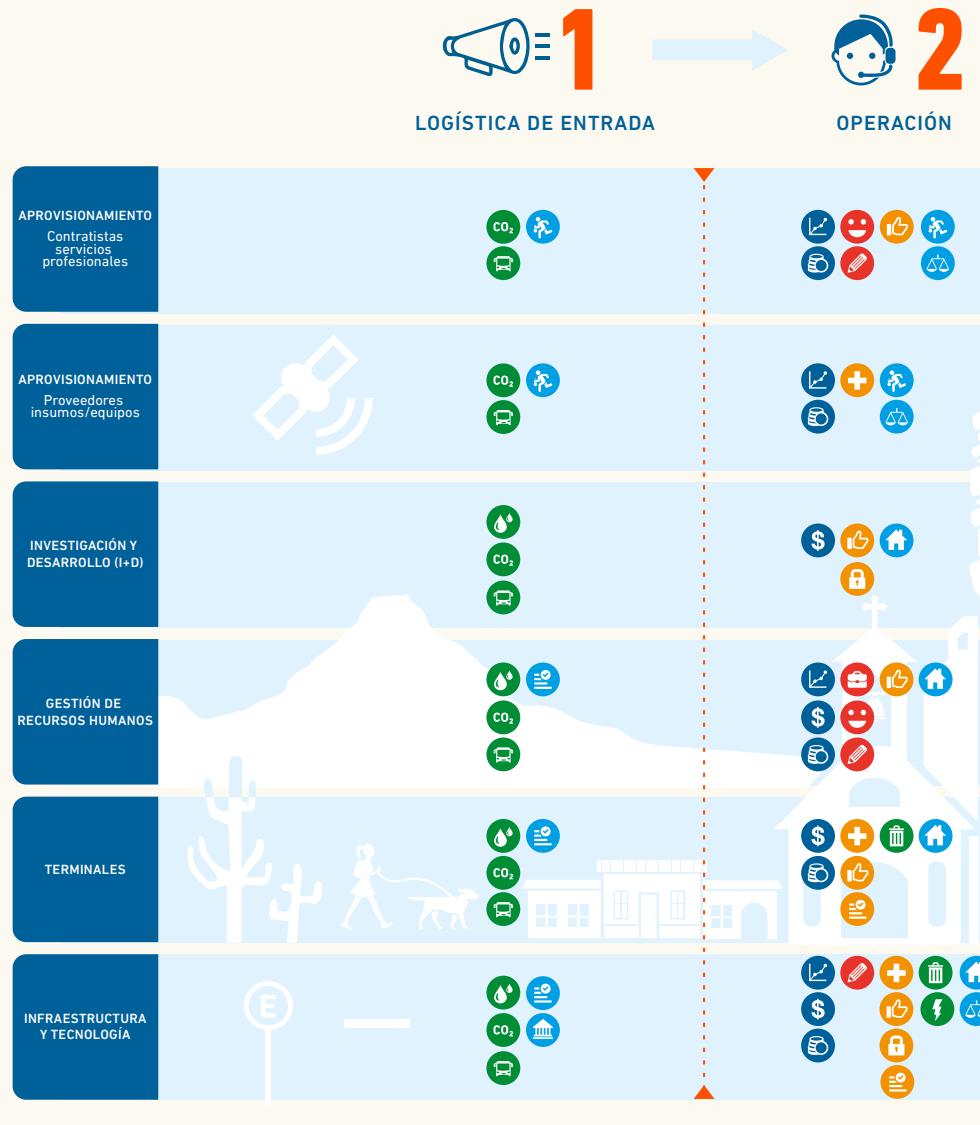
---

reconoce la reputación corporativa.

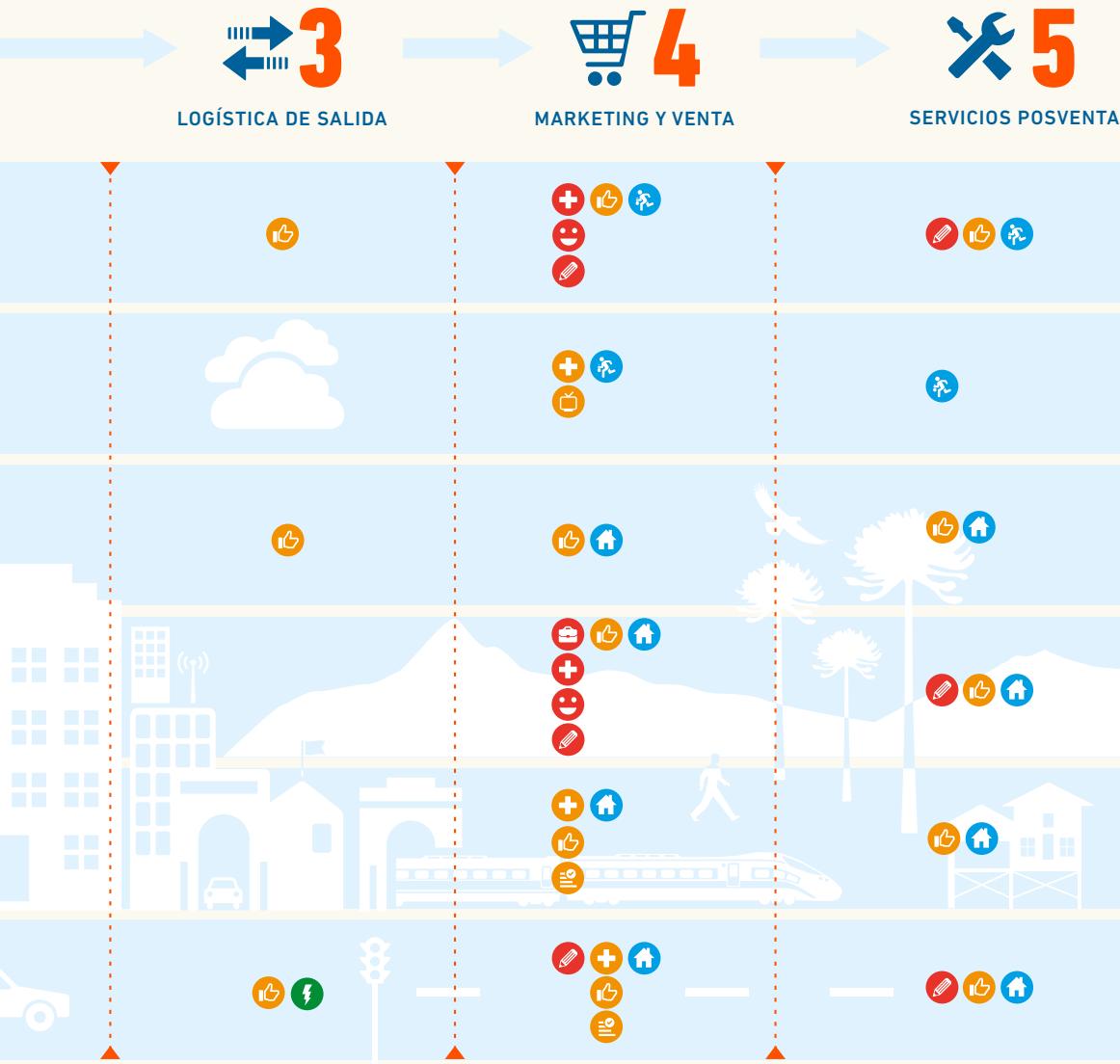
---

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

## Cadena de Valor Entel



- |                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| Sociedad                   | Distribuidores         |
| Clientes y usuarios        | Accionistas            |
| Colaboradores              | Inversionistas         |
| Proveedores y contratistas | Medios de comunicación |
| Estado                     |                        |



Principales impactos económicos, sociales y medioambientales de la operación de Entel

Impactos Sociales Laborales	Impactos Económicos	Impactos Ambientales	Impactos Sociales Comunidad	Impactos Sociales Cliente/Servicio
Empleo y Calidad de Empleo	Desempeño Económico	Insumos Materias Primas	Comunidades Locales	Preocupación por la Salud y Seguridad del Cliente/Consumidor
Salud y Seguridad Laboral	Consecuencias Económicas Indirectas	Residuos	Lucha contra la Corrupción	Satisfacción Cliente
Relaciones Laborales	Prácticas de Adquisición	Energía	Política Pública	Prácticas de Marketing y Publicidad
Capacitación y Desarrollo		Emisión de CO <sub>2</sub>	Prácticas de Competencia Desleal	Privacidad Información del Cliente
		Productos y Servicios	Cumplimiento Regulatorio	Cumplimiento Regulatorio
		Transporte		

## Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Ética

### Gobierno Corporativo

En línea con la visión y misión de Entel, el Directorio de la compañía es la instancia superior que administra su Gobierno Corporativo, que está compuesto por nueve miembros<sup>6</sup>. Su función es velar por el interés social de la empresa y crear valor para los accionistas y sus grupos de interés, dirigiendo, supervisando y controlando las actividades de la compañía conforme con las disposiciones legales de los mercados en los que opera y a criterios de autorregulación.

Los actuales directores de Entel fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas de abril de 2015. Permanecerán en sus cargos por un período de dos años, hasta la Junta Ordinaria de Accionistas de 2017. Tres de ellos componen el Comité de Directores<sup>7</sup>, que desempeña las funciones que se les encomienda por ley.

El Manual de Gobierno Corporativo y el Código de Ética son documentos fundamentales para el funcionamiento del Directorio.

### Administración

El Gerente General<sup>8</sup> es designado por el Directorio y lidera a un grupo de ejecutivos que tienen a su cargo las distintas unidades de negocio. La administración<sup>9</sup> presenta mensualmente los principales resultados de su gestión al Directorio, considerando los antecedentes proporcionados por las vicepresidencias y gerencias, y a la primera línea gerencial, lo que permite el seguimiento de los indicadores estratégicos para la compañía y la adopción de las medidas necesarias para cumplir con las metas anuales.

La empresa dispone, además, de 16 comités gerenciales, divididos en tres categorías: estratégicos, de ejecución y coordinación.

### Forma de trabajo

Este trabajo colaborativo entre directores y ejecutivos, así como sus prácticas de Gobierno Corporativo, son un componente fundamental para la sana dirección de la compañía y están plasmados en el Manual de Gobierno Corporativo<sup>10</sup>, cuyo contenido es aplicable a todos los directivos y colaboradores. Este último fue revisado en 2015 a fin de incorporar avances regulatorios y buenas prácticas.

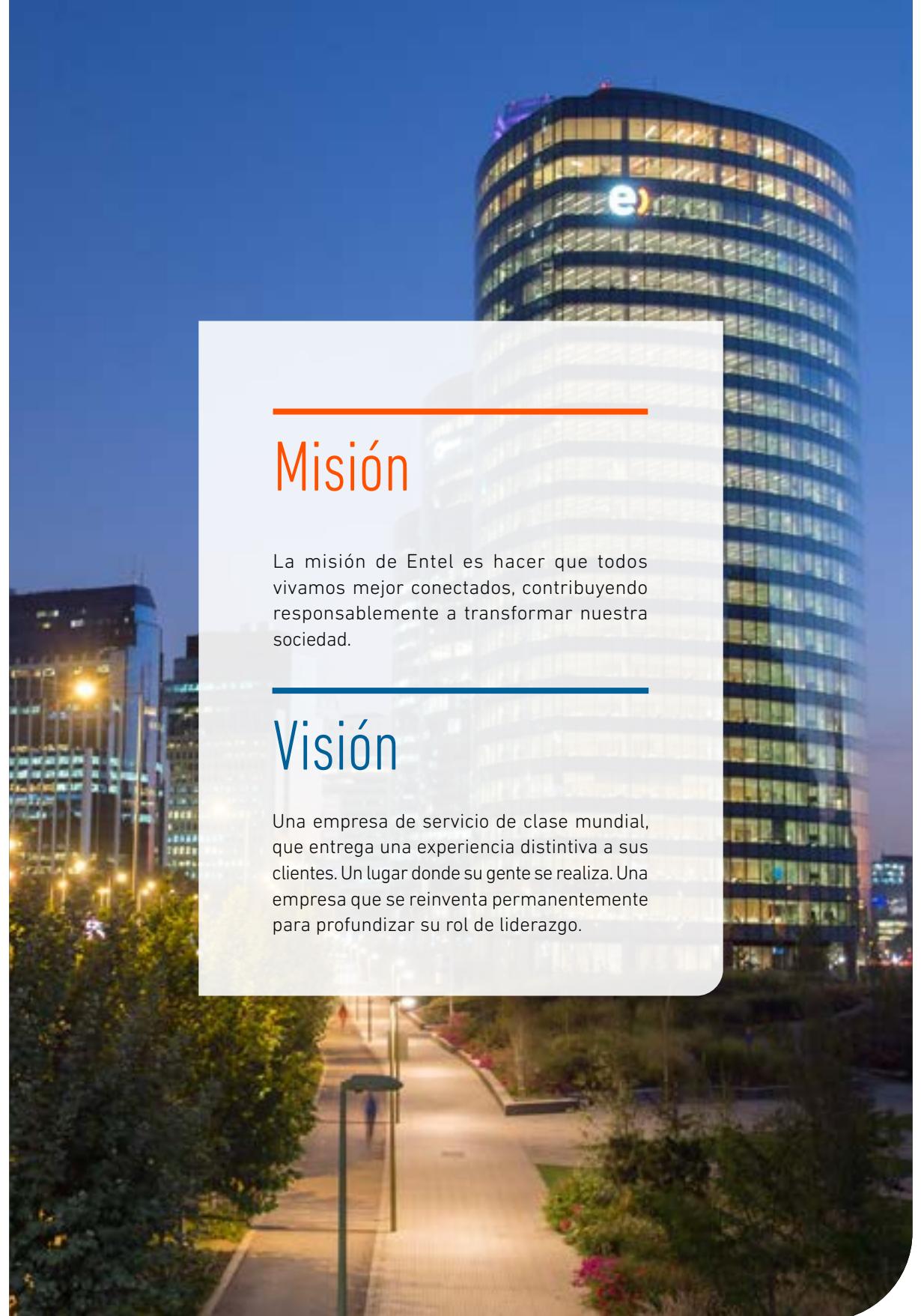
<sup>6</sup> La mesa directiva en 2015 cuenta con un director independiente.

<sup>7</sup> La composición del Comité de Directores y su rol se puede consultar en la Memoria Anual 2015, sección Información Corporativa (página 23).

<sup>8</sup> El cargo de gerente general y de presidente del Directorio son ejercidos por distintas personas.

<sup>9</sup> El organigrama con la administración de la compañía puede consultarse en la Memoria Anual 2015, sección Información Corporativa (página 33).

<sup>10</sup> El Manual de Gobierno Corporativo se encuentra disponible en [http://www.entel.cl/inversionistas/gobierno\\_corporativo.html](http://www.entel.cl/inversionistas/gobierno_corporativo.html)



## Misión

La misión de Entel es hacer que todos vivamos mejor conectados, contribuyendo responsablemente a transformar nuestra sociedad.

## Visión

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

## Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores.

### **Inducción a nuevos Directores**

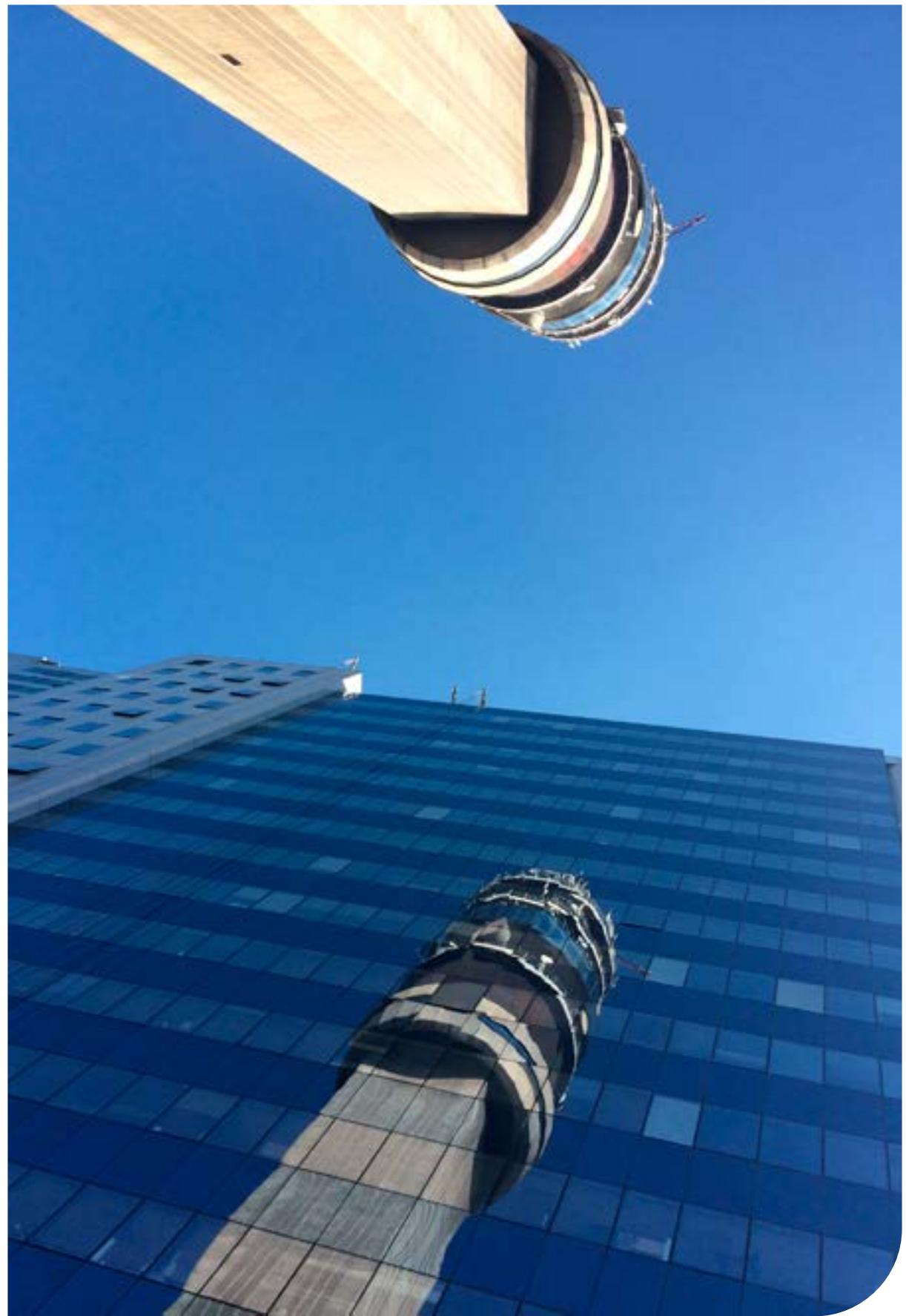
Entel cuenta con una política formalizada de inducción a los nuevos directores:

- » Proporciona toda la información relevante, cualitativa y cuantitativa, oral y escrita, respecto del funcionamiento del Directorio y de los principales aspectos operacionales, financieros e institucionales de la compañía.
- » Pone a disposición acceso digital a los estados financieros trimestrales y anuales, y a los acuerdos adoptados por el directorio de a lo menos los 2 últimos años anteriores a su incorporación.
- » Se les notificará de los principales alcances y criterios sancionados en materia de incumplimiento de deberes, tanto por la autoridad regulatoria como por los tribunales de justicia.

Dentro de la política de inducción se presenta a cada nuevo integrante del Directorio las principales normas jurídicas que enmarcan el funcionamiento general de los directorios con énfasis en leyes y regulaciones específicas que rigen a la industria de telecomunicaciones.

### **Capacitación permanente**

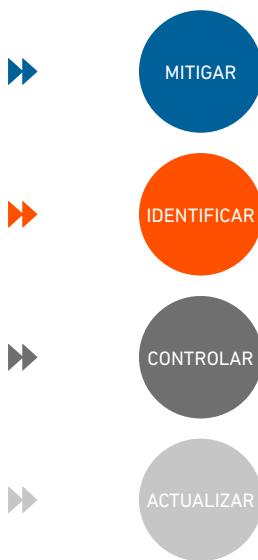
Finalmente Entel contempla en su manual de gobierno corporativo la presentación anual de expertos en diversas materias relacionadas con gestión de riesgo, normativa y jurisprudencia acerca del desempeño del cargo de director, estas presentaciones se realizan a todos los miembros del directorio.



## Soporte a la Gestión de Riesgos

La política general de gestión de riesgos, bajo la gerencia de Auditoría Interna, define un encargado de Riesgos Operacionales y un oficial de seguridad relacionado con los riesgos de continuidad de negocio y de seguridad de la información.

### **Responsabilidad del área materia de riesgos estratégicos, financieros y ambientales, sociales y económicos**



Reporta su gestión, al menos una vez al año, al Comité de Directores y al Directorio.

Cada una de las áreas organizacionales más relevantes cuenta con responsables de sus riesgos operacionales.

### **Responsabilidad de la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgos Operacionales**

» Liderar la labor de los Comités de Riesgo, establecer políticas generales, conducir el levantamiento del mapa de riesgo y

resguardar la existencia de iniciativas coordinadas para que el resto de las áreas de la compañía se haga cargo de mitigar las alertas levantadas.

- » Informar a los niveles superiores los incidentes y vulnerabilidades que se detecten y generar una metodología y la difusión de buenas prácticas sobre gestión de riesgos.
- » Establecer programas de auditoría y monitorearlas para verificar de manera permanente el avance y cumplimiento de las distintas iniciativas ocasionales o regulares establecidas dentro del plan de mitigación de riesgos.
- » Liderar la certificación corporativa del Modelo de Prevención de Delitos, que el 25 de junio de 2015 fue recertificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda.

El modelo, obligatorio para todos los colaboradores y terceras partes vinculadas con la compañía, opera a través de actividades de control sobre procesos e iniciativas relacionadas con los negocios de Entel que pudiesen presentar potenciales riesgos definidos en la Ley N° 20.393 (lavado de activos, financiamiento al terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero).

“Los directores y trabajadores no utilizan, directa ni indirectamente, en provecho propio las influencias o los recursos que por el desempeño de los cargos estén a su alcance. Asimismo, evitan conflictos de intereses reales o aparentes entre las relaciones personales y profesionales, incluidas, entre otras, las inversiones, los derechos de propiedad o las asociaciones que interfieran o pudieran interferir en el ejercicio de un criterio independiente en la tutela de los intereses de las Empresas Entel”.

Código de Ética

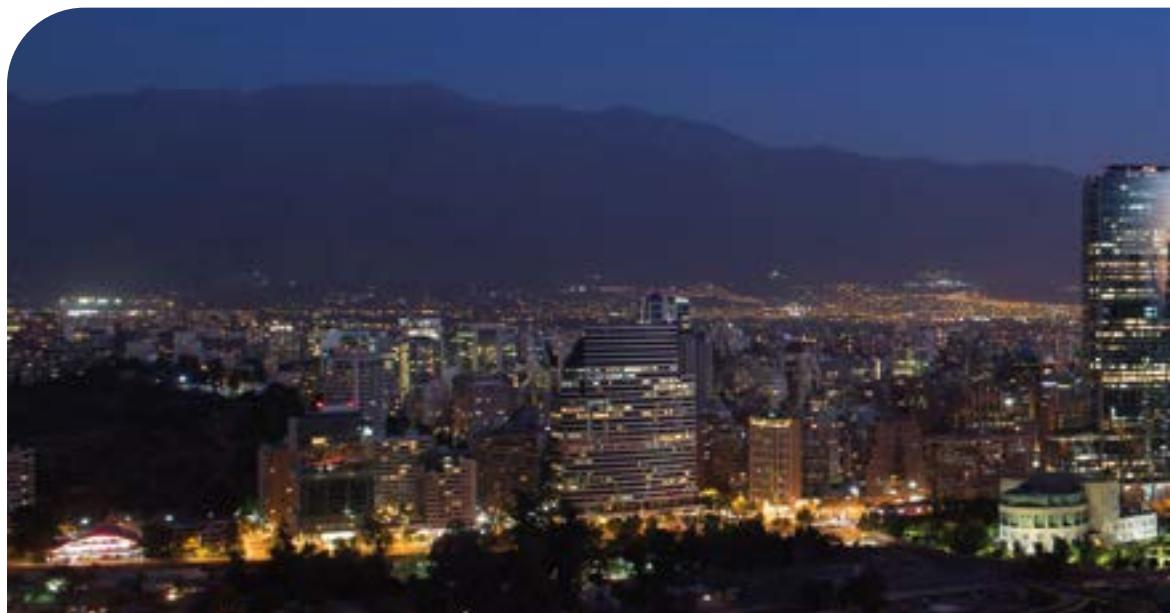


Desde la perspectiva del riesgo que podría constituir eventuales conflictos de interés, Entel cuenta con una política detallada en el Código de Ética<sup>11</sup>.

Entel solicita a los auditores externos que presenten semestralmente al Comité de Auditoría y al Directorio las novedades más relevantes en materia de gestión de riesgos a nivel nacional e internacional, incluida una revisión de los casos en que directores hayan sido objeto de infracciones a los deberes fiduciarios mencionados y otros casos emergentes interesantes para la gestión.

11 Capítulo 3.3.3 “Políticas de las Empresas Entel en relación a conflictos de intereses”, del Código de Ética de Entel.

G4-56  
G4-57  
G4-S03  
G4-S04



## Ética Corporativa

Desde el año 2008, Entel cuenta con un Código de Ética que fue actualizado en 2013.

### Pilares del Código de Ética

- » Excelencia, calidad y cumplimiento.
- » Centrado en el cliente.
- » Personas realizadas, éticas y transparentes.
- » Trabajo en equipo, transversal y colaborativo.
- » Innovación y adaptación.
- » Pasión y perseverancia.
- » Vocación emprendedora.

### Canales de difusión del Código de Ética Entel:

- » Web corporativa.
- » Intranet.
- » Inducciones compañía.
- » Entrega de Código de Ética (anexo de contrato).
- » Talleres regionales.
- » E-learning.
- » Inscripción de proveedores.

Para resguardar los valores y comportamientos de los colaboradores existe también un Manual de Ética, un portal de intranet para el planteamiento y resolución de dudas y tres canales confidenciales de denuncia: plataforma online, dirección de e-mail y casilla postal, las que son investigadas y enviadas al Comité de Ética para su posterior resolución. Éste se encuentra integrado por seis ejecutivos de la compañía designados por el gerente general.

El alcance de las denuncias incluye las operaciones de Entel y aquellas relacionadas con proveedores, contratistas y terceros. La información recabada por esta vía fue utilizada para definir el plan de capacitación 2016.



G4-2  
G4-24  
G4-25  
G4-49

## Estrategia Corporativa 2025

Fue un proceso de trabajo transversal y colaborativo, que recogiendo las necesidades del mercado y de nuestros clientes generó como resultado la exploración de nuevas tendencias que, amparados en nuestra cultura adaptativa, exploraremos adelantándonos en la captura del nuevo valor. Para llevar a cabo esta tarea es fundamental trabajar en base a las personas de nuestra compañía, generando equipos multidisciplinarios que, sustentados en la colaboración y transferencia de conocimientos, nos permitan acelerar aún más el desarrollo de servicios focalizados en nuestros clientes.

Es en este contexto que en seis meses exploramos y analizamos más de 40 tendencias, logrando precisar y consolidar nueve macrotendencias que definirán una nueva frontera en nuestra industria. Para obtener este resultado, el trabajo colaborativo desempeñó un rol fundamental, en donde entrevistas a ejecutivos y talleres con colaboradores de diversas áreas permitieron levantar con claridad la visión a futuro y las ambiciones unificadas de la compañía.

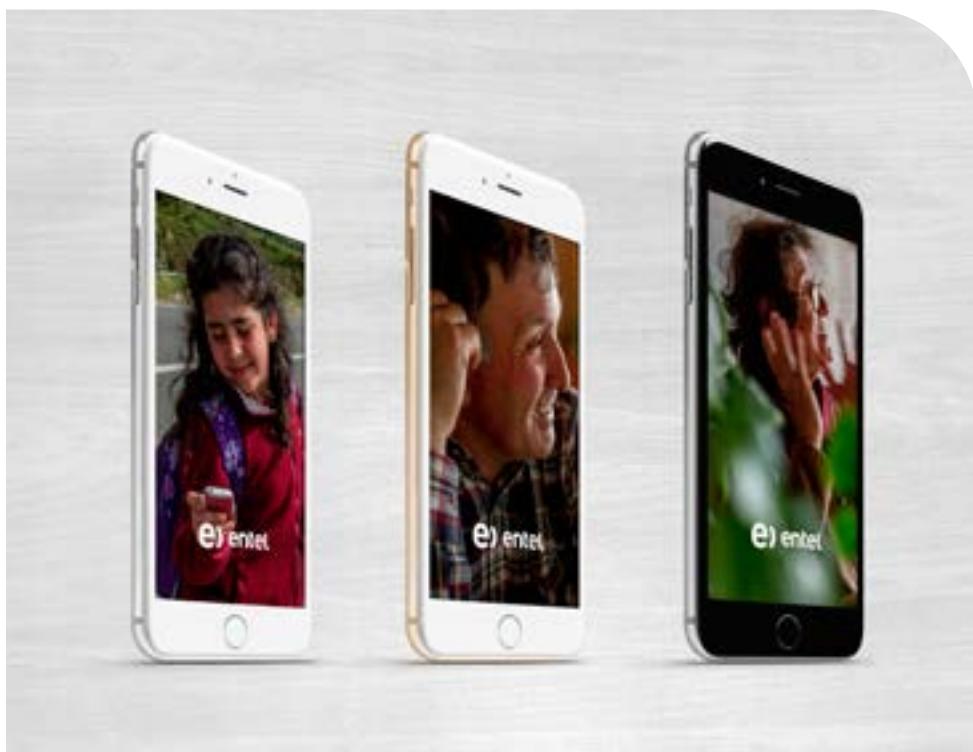
## Política de Sustentabilidad

La Política de Sustentabilidad de Entel se enfoca en atender, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con la empresa, de forma tal de contribuir al desarrollo tecnológico, social, económico y medioambiental del país.

### Política de Sustentabilidad de Entel

- » La sustentabilidad es parte esencial de nuestras operaciones.
- » Queremos contribuir al bienestar de la sociedad y la democratización de las telecomunicaciones.
- » Apoyamos las políticas que mejoran las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde desarrollamos nuestros proyectos.
- » Incentivamos la ejecución de iniciativas que creen valor compartido.
- » Creemos en la innovación y en el emprendimiento.

G4-24  
G4-25



La gerencia a cargo de velar por la implementación y el cumplimiento de estos objetivos y de mantener la relación con grupos de interés es la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades. Ésta reporta directamente a la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, la que transmite anualmente al Directorio avances y preocupaciones importantes que surgen en el marco de la relación entre la compañía y sus grupos de interés.

Desde esta gerencia se revisa y mejora continuamente la identificación de estos grupos, generando nuevas instancias de diálogo.

### Relación con los Grupos de Interés

En 2015, la obtención de sinergias a partir del trabajo conjunto con los grupos de interés se focalizó en mejorar la conectividad y en facilitar el acceso a la tecnología, siendo respetuosos del medioambiente y del entorno de las comunidades locales donde se desenvuelven los proyectos.

GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVO DE LA RELACIÓN	MECANISMO Y/O FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	G4-26 G4-27 G4-49
 <b>Comunidad</b>	<p>Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, la productividad de las empresas y el desarrollo del país, construyendo conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, con respeto del medioambiente y del entorno de las comunidades donde se desenvuelven los proyectos, y promoviendo el diálogo abierto y transparente con la sociedad.</p>	<p>Presencial, con especialistas en la materia, a través de reuniones programadas y según requerimiento de los vecinos. Actividades realizadas en conjunto con las juntas de vecinos y organizaciones de consumidores.</p>	
 <b>Clientes y usuarios</b>	<p>Lograr la satisfacción de sus clientes, ofreciendo productos y servicios de última generación, bajo un enfoque de aprendizaje. Entregar información veraz, transparente y respetuosa de su privacidad, con el compromiso de escucharlos y responder a sus inquietudes y propuestas.</p>	<p>Canal multiplataforma, publicidad en medios masivos, redes sociales, página web, servicio de atención telefónica y puntos de venta.</p>	
 <b>Colaboradores</b>	<p>La política de sustentabilidad se extiende a la cadena de valor, con cuyos integrantes se plantea una relación basada en la equidad y la transparencia, buscando su alineamiento con los valores y ética de la compañía.</p>	<p>Intranet corporativa, correo electrónico, pantallas de edificios corporativos. Negociaciones colectivas con sindicatos y evaluaciones de desempeño.</p>	
 <b>Proveedores y distribuidores</b>	<p>Anticiparse a sus requerimientos mediante la exploración continua de nuevas tendencias en la industria, innovando en propuestas vanguardistas que protejan y aumenten el valor de su inversión y entregando toda la información requerida de manera oportuna, transparente y con equidad de trato.</p>	<p>Los responsables de compras y contratos de las gerencias de Administración y Recursos Humanos mantienen una fluida relación con proveedores contratistas y distribuidores.</p>	
 <b>Accionistas e inversionistas</b>	<p>Anticiparse a sus requerimientos mediante la exploración continua de nuevas tendencias en la industria, innovando en propuestas vanguardistas que protejan y aumenten el valor de su inversión y entregando toda la información requerida de manera oportuna, transparente y con equidad de trato.</p>	<p>El área de Relación con Inversionistas mantiene el flujo de información.</p>	
 <b>Medios de comunicación</b>	<p>Se busca fortalecer el diálogo con los diferentes medios, tanto tradicionales como no tradicionales, los líderes de opinión y las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales, para que de manera abierta y transparente conozcan el desempeño actual y la mirada de Entel sobre la tendencia futura de la industria de las telecomunicaciones.</p>	<p>La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos genera instancias de diálogo constantes, canalizando la comunicación a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos.</p>	
 <b>Estado</b>	<p>El Estado y sus instituciones son socios estratégicos para avanzar hacia una sociedad digital más democrática, sustentable e inclusiva para todos. La compañía actúa de forma seria, transparente y abierta, respetando la normatividad vigente y promoviendo mayores estándares de calidad y mejoras en las prácticas de la industria.</p>	<p>La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos canaliza la comunicación a través de la Gerencia de Regulación, la Dirección de Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales, y a través del sistema de transferencia de información de Subtel.</p>	

## Asociaciones, alianzas y membresías

Entel cree en el trabajo colaborativo. Por lo mismo, forma parte de asociaciones sectoriales relacionadas con comercio, telecomunicaciones, tecnologías e Internet, tanto nacionales como internacionales, en las cuales aporta su visión y experiencia. Asimismo, apoya a distintas fundaciones relacionadas con su foco social, además de mantener su compromiso de adherencia a los principios de la Red Pacto Global Chile.

ORGANIZACIONES SECTORIALES 2015	SITIO WEB
» 4G Americas	4gamericas.org
» Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)	acti.cl
» Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)	atelmo.cl
» Asociación GSM Global	gsma.com
» Asociación GSM Latinoamérica	gsma.com
» Cámara Chileno Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	amchamchile.cl
» Cámara Nacional de Comercio	cnc.cl
» Centro de estudios del Desarrollo (CED)	ced.cl
» Centro de Estudios Públicos (CEP)	cepchile.cl
» Corporación de Estudios para Latinoamérica (CIEPLAN)	cieplan.org
» Libertad y Desarrollo	lyd.org
» Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) y SOFOFA-INNOVA	sofofa.cl

FUNDACIONES	SITIO WEB
» Fundación Enseña Chile	ensenachile.cl
» Fundación Junto al Barrio	juntoalbarrio.cl
» Fundación OPTE	opte.cl
» Fundación País Digital	paisdigital.org
» Fundación Paz Ciudadana	pazciudadana.cl



G4-EC7

## Infraestructura

Ante la creciente demanda por servicios de telecomunicaciones, especialmente del crecimiento exponencial del uso de datos, la compañía se esmera por invertir en infraestructura y por mantener uno de los compromisos principales a sus clientes, el vivir mejor conectado es consecuencia de las inversiones que hace la compañía en infraestructura. Estos principios son transversales tanto para la operación en Chile y en Perú, donde la premisa es contar con la red más confiable.

En Chile las inversiones en los próximos 3 años se enfocarán en áreas de crecimiento, como Entel Hogar, los servicios de conectividad sobre fibra óptica, necesaria para sostener la oferta a empresas medianas y pequeñas y para la conectividad de sus sitios de red móvil, proyectos de Datacenter y otras plataformas TI, para los servicios y proyectos de clientes de

los Mercado Corporaciones y Empresas, y la transformación de todos los sistemas, plataformas y servicios en la web, que soportan los servicios Entel.

El plan tambien considera el despliegue de nuevos sitios 3G, tanto fuera como al interior de edificios de oficinas y espacios de alta afluencia de público, además del desarrollo de la red 4G LTE, en 2.600 MHz y en 700 MHz.

Durante 2015, en la compañía se marcaron 2 hitos en conectividad que nos permitieron acortar la brecha digital de los Chilenos, el despliegue de la primera etapa del proyecto Coenctando Chile y la ampliación del enlace satelital de Isla de Pascua.

## Primera conexión

### LTE-Advanced Carrier Aggregation

En septiembre de 2015, Entel realizó la primera conexión con tecnología 4G LTE-Advanced Carrier Aggregation de Latinoamérica, la que al combinar las bandas de espectro de 2.600 MHz y 700 MHz, logra aumentar la velocidad y prácticamente duplicarla respecto de la que se obtiene con 4G en la banda 2.600 MHz. Esta tecnología aprovecha al máximo los recursos de espectro de Entel existentes, para lograr velocidades superiores de

descarga de banda ancha móvil y ofrecer una mejor experiencia de usuario a sus clientes.

En las pruebas realizadas por Ericsson —proveedor tecnológico— se alcanzaron velocidades superiores a 200 Mbps. Así, Entel se transformó en el primer operador en América Latina que prueba estas velocidades en una red comercial de LTE, utilizando también un terminal comercial.

## Nuevo enlace satelital

### para Rapa Nui

En octubre de 2015, Entel dio un nuevo paso en su compromiso por reducir la brecha digital y mejorar las comunicaciones de las zonas más aisladas del país<sup>12</sup>, al inaugurar junto con la Subsecretaría de Comunicaciones (Subtel), un nuevo enlace satelital para Rapa Nui, destinado a mejorar la capacidad de transmisión de datos. Hasta esa fecha, las telecomunicaciones de la isla funcionaban gracias a un solo satélite geoestacionario, que permanece siempre en la misma posición vertical sobre la Tierra. A partir de octubre, a este satélite se le suma un enlace satelital

con tecnología de última generación, que consiste en una constelación de 12 satélites en órbita media sobre la línea del Ecuador y que giran alrededor de la Tierra.

Apoyado en esta nueva conexión, Entel inició la oferta de dos planes diseñados especialmente para Isla de Pascua, con lo que ya no es necesario que sus habitantes se trasladen al continente para adquirir un plan de telefonía móvil.

<sup>12</sup> A fines de 2013, Entel se adjudicó un Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), para la ampliación de enlaces satelitales en Isla de Pascua.

## CAPÍTULO 2

G4-EC1

# Desempeño Económico



Durante 2015, el desempeño económico de Entel se enmarcó en un contexto de industria altamente competitiva, en una fase de desaceleración de su crecimiento en Chile de la mano con una economía menos dinámica y en un mercado más maduro.

En este marco destacó durante el periodo el desarrollo del negocio en Perú, el logro de eficiencias operacionales en Chile y la transformación de voz a datos tanto en empresas como en corporaciones. Todo ello acompañado de un importante cambio organizacional, con el que Entel ha buscado lograr una mejor y más cercana relación con el cliente de cara a responder rápidamente los constantes desafíos que le presenta el mercado.

## Modelo de negocios Entel

La alta calidad de los servicios

La mejor infraestructura de red

Alto grado de Innovación

Cabe destacar que Entel ha permanecido fiel a su modelo de negocio, cuyos pilares fundamentales son la alta calidad de los servicios, contar con la mejor infraestructura de red y un alto grado de innovación.

## VALOR GENERADO

	2014 M\$	2015 M\$	Variación %
Ingresos de actividades ordinarias	1.657.770.373	1.784.612.664	8%
Otros ingresos y otras ganancias	10.281.346	8.251.303	-20%
<b>Subtotal ingresos</b>	<b>1.668.051.719</b>	<b>1.792.863.967</b>	<b>7%</b>
Impuestos indirectos netos	101.480.229	111.324.848	10%
<b>Total ingresos</b>	<b>1.769.531.948</b>	<b>1.904.188.815</b>	<b>8%</b>
Costos directos (bienes y servicios)	-970.675.806	-1.070.978.533	10%
<b>Total generado</b>	<b>798.856.142</b>	<b>833.210.282</b>	<b>4%</b>

## VALOR DISTRIBUIDO

	2014 M\$	2015 M\$	Variación %
Empleados	222.256.358	247.055.145	11%
Estado	152.741.465	206.585.981	35%
Comunidad y medioambiente	2.607.238	2.255.042	-14%
Retenido en la empresa	289.828.035	277.058.396	-4%
Accionistas	54.400.450	8.041.806	-85%
Financieros	77.022.596	92.213.912	20%
<b>Total distribuido</b>	<b>798.856.142</b>	<b>833.210.282</b>	<b>4%</b>

## Valor agregado generado y distribuido<sup>13</sup>

En este período el valor económico generado y distribuido por Entel fue de M\$ 833.210.282, lo que significa un aumento del 4% en relación a lo registrado en 2014.

En términos de valor distribuido, la operación de la compañía genera valor para sus colaboradores, comunidad, proveedores de bienes y servicios, contratistas, accionistas, acreedores financieros y el Estado.

<sup>13</sup> Todas las cifras presentadas en este capítulo consideran la operación de Entel Perú, lo que explica la diferencia con las cifras presentadas en el Reporte de Sustentabilidad 2013-2014.

## Generación de Valor

### Ingresos

Los ingresos de la operación de Entel se componen principalmente por los provenientes de la entrega de servicios de telefonía móvil y operaciones de redes fijas (incluye datos, integración TI, internet, telefonía local, larga distancia y servicios relacionados). Además, los otros ingresos corresponden, principalmente, a ventas de activos fijos, arriendo de propiedades y dividendos, entre otros.

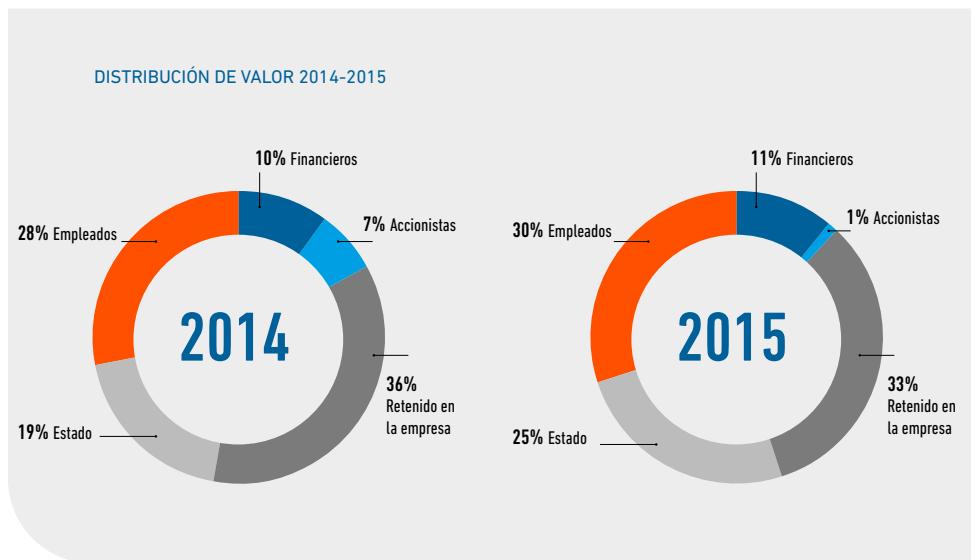


	2014 M\$	2015 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	1.657.770.373	1.784.612.664
Otros ingresos y otras ganancias	10.281.346	8.251.303
Subtotal ingresos	1.668.051.719	1.792.863.967
Impuestos indirectos netos	101.480.229	111.324.848
<b>Total ingresos</b>	<b>1.769.531.948</b>	<b>1.904.188.815</b>

El aumento del 8% en el ingreso total de la compañía en el presente periodo con respecto a 2014 fue impulsado por el negocio móvil en Perú (+55%), seguido por un crecimiento de 3% en los ingresos de Chile. Este aumento se observa principalmente en los servicios integrados de voz, datos y TI para el segmento empresarial, Entel Hogar, servicios móviles y arriendo de infraestructura a otros operadores. Al finalizar 2015, la compañía contaba con 12.899.626 clientes móviles, lo que representó un crecimiento de 9%, impulsado principalmente por la operación móvil en Perú.

Durante 2015, Entel Perú continuó implantando su estrategia para la consolidación de una experiencia distintiva en la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios, lo que le permitió cerrar al 31 de diciembre de 2015 con una base de suscriptores de telefonía móvil de 3.128.853, lo que representa un aumento de 80% en relación a lo registrado en 2014, crecimiento apoyado principalmente por los clientes de 2G / 3G / 4G.

En Chile, el año se caracterizó por altos niveles de competencia, combinados con una economía débil. En este entorno, la compañía creció en el segmento de pospago y mantuvo altos niveles de imagen de marca y calidad del servicio, dando al cliente una experiencia distintiva. En Chile, la base de clientes de telefonía móvil alcanzó los 9.770.773 clientes, lo que refleja una disminución del 3% en comparación al año 2014.



## Costos

Los principales costos de la compañía en 2015, estuvieron asociados a gastos de captura de clientes y al pago de proveedores.

	2014 M\$	2015 M\$
Publicidad, Comisiones y Gastos de Venta	495.209.604	550.944.502
Cargos de Acceso y Participaciones a Correspondentes	165.139.321	171.632.992
Arriendos	105.883.522	126.840.455
Provisión incobrables	51.504.892	51.680.056
Outsourcing y Materiales	67.576.541	81.794.146
Otros	85.361.926	88.086.382
Total costos	970.675.806	1.070.978.533

Los costos en 2015 aumentaron un 10% respecto del año anterior, como consecuencia de la expansión de la operación de móvil en Perú, asociado principalmente a gastos de captura de clientes.

## Distribución de Valor

Entel no sólo apoya el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, sino que, además, genera valor gracias a su actividad comercial, el que es distribuido entre sus principales grupos de interés.

Sus colaboradores reciben remuneraciones y beneficios; el Estado, el pago de impuestos; la comunidad, aportes a través de la realización de programas sociales y ambientales; el mercado financiero percibe retornos como resultado de transacciones financieras, los proveedores y contratistas reciben ingresos gracias a los diferentes servicios e insumos que les entregan a la compañía, y los accionistas, en su calidad de propietarios, reciben la distribución de dividendos.

En 2015, la distribución de valor evidenció dos cambios importantes en relación a 2014: primero, un aumento en el total de los impuestos pagados al Estado debido al mayor pago por impuestos a las ganancias en Chile y, segundo, una disminución en el pago de dividendos a los accionistas a raíz de las pérdidas registradas en el periodo.

### COLABORADORES

	2014 M\$	2015 M\$
Sueldos y salarios	165.702.497	175.794.247
Beneficios a corto plazo a los empleados	14.447.895	17.368.078
Beneficios por terminación y posempiego	10.770.577	21.961.592
Otros gastos de personal	31.335.389	31.931.228
Total empleados	222.256.358	247.055.145

El aporte a los colaboradores aumentó un 11% en 2015 en relación a 2014, lo que responde, principalmente, a las negociaciones colectivas llevadas a cabo durante el año 2015 y en menor medida a aumentos de dotación en Entel Perú y reajuste por mayor inflación en el periodo en Chile.

Lo anterior fue parcialmente compensado por una reducción de personal en Chile; luego de realizar un análisis de las mejores prácticas disponibles a nivel mundial y de la gestión al interior de nuestra propia compañía, vimos la necesidad de implementar una organización más horizontal, dando un nuevo énfasis a la gestión del capital humano, acercándola más a la perspectiva de los distintos negocios, logrando que todos los miembros de la empresa estén más cerca del cliente, sus problemas y desafíos.

### ESTADO

	2014 M\$	2015 M\$
Gasto por impuestos a las ganancias	36.396.382	77.538.637
Otros impuestos	14.864.854	17.722.496
Impuestos indirectos netos	101.480.229	111.324.848
Total Estado	152.741.465	206.585.981

En 2015, se evidenció un aumento en el total de los impuestos pagados al Estado en un 35%, debido al mayor pago por impuestos a las ganancias en Chile, creciendo un 113%, asociado a las inversiones mantenidas en el extranjero afectadas por un aumento

promedio del tipo de cambio \$/USD de 17% y por un aumento en la tasa de impuestos corporativa. Adicionalmente, se registró un aumento en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado, en línea con menores inversiones realizadas en Chile.

### COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE

	2014 M\$	2015 M\$
Total comunidad y medioambiente	2.607.238	2.255.042

El valor distribuido a la comunidad y al medioambiente está constituido por los aportes o inversiones que Entel realiza en los diferentes programas vinculados a su política de sustentabilidad y comunidades. La variación para el periodo 2015 corresponde a un ajuste del presupuesto acorde al contexto de una economía menos dinámica y con menor crecimiento en Chile.

### ACCIONISTAS

	2014 M\$	2015 M\$
Total accionistas	54.400.450	8.041.806

El compromiso de Entel con sus accionistas se fundamenta en la creación de valor a largo plazo. Garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo.

Los accionistas, en su calidad de propietarios, reciben la distribución de dividendos. En 2015 se repartió una menor cantidad de dividendos entre sus accionistas en relación a lo informado en 2014, lo que responde a las pérdidas registradas por la compañía durante el periodo.

**FINANCIEROS**

	2014 M\$	2015 M\$
Ingresos financieros	-10.818.705	-12.183.865
Gastos financieros	53.962.601	68.466.066
Diferencia de cambio	11.243.068	12.945.839
Resultados por unidad de reajuste	22.635.632	22.985.872
Total Financiero	<b>77.022.596</b>	<b>92.213.912</b>

Los aportes financieros incluyen el pago de intereses a instituciones financieras proveedoras de capital y a los resultados de inversiones, las que en conjunto, durante 2015, aumentaron un 19,7%. Los mayores costos netos de financiamiento estuvieron asociados a un mayor nivel de deuda durante el año 2015 respecto de 2014, lo cual implicó un aumento en los gastos financieros.

**RETENIDO EN LA EMPRESA**

	2014 M\$	2015 M\$
Resultado del ejercicio	56.470.502	-1.101.996
Impuestos a las ganancias y créditos por impuestos	-44.410.367	-90.319.013
Depreciación y amortización	239.635.274	273.625.473
Mantenciones	88.787.625	100.779.717
Impairment	3.745.451	2.116.021
Dividendos	-54.400.450	-8.041.806
<b>Total retenido en la empresa</b>	<b>289.828.035</b>	<b>277.058.396</b>

El valor retenido se redujo un 4% en relación a 2014, principalmente asociado a una pérdida registrada en el ejercicio 2015, a causa de la operación móvil de Perú, mayores impuestos a las ganancias registradas en Chile y otros gastos debido al incremento de la deuda financiera, en parte compensada por menores dividendos distribuidos.

**Proveedores y Contratistas****Proveedores**

Las relaciones con los 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. Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas.

Entel ofrece igualdad de oportunidades a todas las compañías calificadas que deseen iniciar relaciones comerciales, en este marco, las licitaciones son analizadas y adjudicadas mediante procedimientos objetivos.

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

El área responsable de llevar adelante la relación con los proveedores es la Gerencia de Compras, la cual reporta directamente a la Gerencia de Riesgo y Administración.

**Calificación y evaluación de proveedores**

Entel cuenta con políticas y procedimientos claros y explícitos para calificar y evaluar a sus proveedores. El proceso de calificación y creación de proveedores tiene, entre otros objetivos, el disminuir los riesgos, verificar su idoneidad técnica y entregar mayor transparencia al proceso de selección de proveedores. El procedimiento incorpora



G4-LA14  
G4-EC9

cláusulas particulares que detallan la importancia de que el proveedor conozca y se adhiera al Código de Ética de Entel y declare la ausencia de conflictos de interés.

Cabe destacar que durante 2015 se elaboró e inició un plan piloto para profundizar y potenciar la evaluación holística de proveedores, con el fin de mejorar las relaciones entre Entel y sus proveedores.

El plan piloto, que se aplica sólo para aquellos proveedores que prestan servicios a Entel por al menos un año, los evalúo según las siguientes variables:

1.	<b>Finanzas</b>	Análisis financiero y solvencia de la empresa.
2.	<b>Laboral y prevención de riesgos</b>	Cumplimiento de obligaciones laborales y sistema de gestión preventivo de seguridad y salud ocupacional.
3.	<b>Calidad</b>	Conformidad técnica del usuario respecto de los servicios entregados.
4.	<b>Cumplimiento entregable</b>	Desempeño del proveedor, en base a tiempos de entrega.
5.	<b>Comercial</b>	Gestión del contrato y boletas de garantía, negociación, facturación, pagos y seguros.
6.	<b>Sustentabilidad</b>	Ética y responsabilidad empresarial.
7.	<b>Opinión del proveedor hacia Entel</b>	El proveedor tiene la oportunidad de dar a conocer su opinión acerca de algunos procesos de la compañía.

Durante el presente periodo se seleccionó a un grupo de proveedores transversales, el cual fue evaluados de acuerdo al nuevo procedimiento. Al finalizar la evaluación, los proveedores que tengan un resultado deficiente serán abordados mediante acciones de mejora conjunta, las que permitirán alinear las expectativas en beneficio de la relación entre Entel y el proveedor. Además, en 2016 se espera implementar una plataforma sistémica, con el fin de ampliar la base de proveedores que serán evaluados.

Entel ratifica su compromiso de apoyo al desarrollo del sector PyME, el que se traduce en el logro de la recertificación del Sello ProPyme, otorgado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, a todas aquellas grandes entidades que cumplen con pagar a sus proveedores PyME en un plazo máximo de 30 días corridos.

Al finalizar 2015, del total de proveedores de Entel, un 93% correspondía a proveedores nacionales y, de ellos, un 70% (1.453 proveedores) correspondía a pequeñas y medianas empresas.

#### PROVEEDORES NACIONALES VS. INTERNACIONALES

	2013	2014	2015
Nacionales	2.220	2.155	2.069
Internacionales	171	148	150
Total	2.391	2.303	2.219



## Contratistas

Tal como lo indica el Código de Ética de Entel, los contratistas, distribuidores y agentes deben cumplir con la legislación laboral vigente en las relaciones con sus propios trabajadores. Los contratistas y distribuidores, que en razón de su actividad representen directa o indirectamente a Entel, velarán porque la imagen y calidad del servicio entregado correspondan a los estándares de su representada.

La relación con contratistas y distribuidores se funda en el respeto a la dignidad de las personas, en la responsabilidad y transparencia, evitando cualquier comportamiento que pudiese interpretarse como un abuso de poder.

La unidad a cargo de velar por el cumplimiento de estos lineamientos, así como de llevar adelante la relación con Entel, es el área Contratistas, dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos.

Durante 2015, dentro del plan de desarrollo de empresas contratistas, Prevención de Riesgos trabajó en conjunto con los

proveedores con el fin de dar cumplimiento al Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional. Las empresas que lograron mayor adhesión y mejores prácticas a los procesos fueron destacadas en una ceremonia de reconocimiento realizada en diciembre de 2015.

Otra actividad relevante de la gestión 2015 consistió en la realización de un taller de capacitación en relacionamiento con la comunidad, dirigido a los contratistas responsables de realizar trabajos de instalación e infraestructura<sup>14</sup>. Al finalizar el período se había capacitado a 21 empresas contratistas.

Durante 2015, a través de la contratación de servicios, Entel generó 12.406 puestos de trabajo indirectos, los que están vinculados a 473 empresas contratistas.

### EMPRESAS CONTRATISTAS Y EMPLEO INDIRECTO GENERADO

	2013	2014	2015
Cantidad de empresas contratistas	470	463	473
Empleo indirecto generado	S/I	13.740	12.406

<sup>14</sup> En el taller participó el 81% del total de empresas contratistas que apoyan el levantamiento de infraestructura

## CAPÍTULO 3

# Experiencia de Clientes

### Enfoque de relacionamiento con clientes

Entel busca mejorar la experiencia del cliente en cada una de las etapas donde éste se relaciona con la compañía, es decir, desde que cotiza un producto o servicio, durante la compra y el uso de ellos, hasta la etapa de posventa. La razón de ello: contribuir a que sus clientes vivan mejor conectados.

Para la compañía, el cliente se encuentra en el centro de su negocio. Por ello, todas las acciones se articulan en torno a tres ejes:

una mirada integral que se plasma en un modelo de gestión de la experiencia del cliente que permite diseñar, hacer seguimiento a los canales y al nivel de satisfacción, y medir el impacto de los indicadores de negocio, siempre con el cliente como centro.

Con este objetivo, Entel inició en 2015 un proyecto de Transformación Digital que busca convertir a la compañía en una empresa totalmente digital, simplificando de manera radical la forma de operar en cuanto a sus procesos, productos o servicios.



#### Ejes de acciones Entel



Marca



Producto



Servicio



## Proyecto Transformación Digital

Ser una empresa 100% digital implica adoptar las tecnologías disponibles para mejorar procesos, productos y servicios, que dejan definitivamente el papeleo atrás. A través de su proyecto de Transformación Digital, Entel busca hacer de la experiencia del cliente algo mucho más rápido, eficiente e interactivo.

El proyecto considera la materialización de productos y planes basados en necesidades, la habilitación de un sistema de autoservicio en canales como quioscos online y aplicaciones móviles, con opciones de pago flexibles, tanto para débito como crédito directo, y con procedimientos que minimicen la espera y la incomodidad mediante la selección de tarifas y planes simplificados.

El cambio tecnológico que se avecina implica transformar todos los niveles de la compañía: sitio web, aplicación móvil, y correo electrónico. Omnipresencia, que permitirá un proceso de ventas E2E, cuyo objetivo es hacer que el cliente tenga

realmente la misma experiencia que tendría con un vendedor.

Para llevar adelante este desafío, Entel eligió como socio estratégico a Ericsson, el gigante sueco de las comunicaciones. A lo largo de varios años se trabajará en implementar un amplio portafolio de OSS/BSS —Operations Support Systems/ Business Support Systems— y de servicios que aportarán agilidad a los negocios de Entel en Chile y Perú. La compañía contará así con capacidades en tiempo real y procesos más simples para entender mejor a sus clientes y cambiar la forma de interacción con éstos.

Gracias a ello, la empresa podrá ofrecerles una experiencia integrada y consistente en todos los canales, acelerando la entrega de nuevos servicios y reduciendo costos en el proceso. Todo lo anterior le permitirá a Entel posicionarse como una empresa líder en la región en términos de eficiencia y rentabilidad.

## Mercado Personas

En el mercado personas, Entel busca entregar un servicio distintivo en todos sus canales de atención, con tiendas cercanas e interactivas, una atención telefónica resolutiva y sistemas de autoatención simples y rápidos.

En paralelo al plan de rediseño de sucursales que comenzó en 2012, para el servicio de Internet en red fija, este 2015, se mejoró el modelo de atención de la plataforma de reclamos, segmentando a los ejecutivos que atienden a los clientes hogar que presentan problemas técnicos, con el objeto de que estos fueran atendidos por una plataforma de especialistas.

La salida de nuevos productos, en tanto, fue acompañada por una capacitación a los ejecutivos, el refuerzo de la información a call center y la creación de un área de preguntas frecuentes. Estas acciones permitieron en 2015 reducir la tasa de reclamos en Internet hogar de 1,8% en julio a 1,2% en diciembre.

Principales canales puestos a disposición de los clientes:

- » **Canales online:** en 2015, la actividad aumentó 14,7%, del que la App<sup>15</sup> lanzada en 2014 representó 9%.
- » **Autoatención:** aumentó 13,7% entre enero y noviembre de 2015 respecto de 2014.
- » **IVR:** al cierre el año, la satisfacción de clientes en el IVR 103 fue de 71 puntos promedio, lo que equivale a un incremento de 22% (13 puntos). En el caso del IVR 301, la satisfacción promedio alcanzó los 76 puntos, 5% más que en 2014 (cuatro puntos). En el caso del IVR de Hogar,



tras comenzar en enero de 2015 con 35 puntos, la satisfacción promedio subió 21 puntos al cierre de diciembre 2015.

Estas experiencias se miden en estándares de ejecución y operación para los que se ha definido una serie de indicadores de gestión que son permanentemente monitoreados para asegurar la adherencia y mejora continua. De esta manera, la entrega de soluciones al mercado personas permitió un incremento de 1,8 puntos porcentuales en la encuesta EPA, que subió desde 59% en 2014 a 60,8% en 2015.

Estas mejoras también se encuentran validadas por los reconocimientos recibidos en materia de experiencia y satisfacción de clientes en Chile.

<sup>15</sup> Aplicación móvil de Entel disponible para plataformas iOS y Android.

## Mercado Empresas

Durante 2015, el Mercado Empresas continuó el proyecto iniciado en 2014, destinado a entregar una experiencia distintiva a los clientes a través de la transformación de los viajes (conjunto de interacciones y contactos) que experimentan con la compañía para satisfacer sus necesidades. En específico y de acuerdo al programa definido, se abordó la cotización y provisión de los servicios para el negocio fijo, donde se logró mejorar la asesoría de los clientes en la etapa de cotización, acortar plazos de instalación y mejorar su calidad, logrando con esto un aumento significativo en la satisfacción. Adicionalmente, se inician la transformación de viajes orientados a mejorar la experiencia de los clientes con la asistencia técnica y la posventa de los servicios del negocio fijo.

En términos de relaciones con clientes de móviles, en 2015 los esfuerzos estuvieron centrados en comunicar los ajustes tarifarios que les permitieron acceder por el mismo dinero a más minutos y más datos. Además, en 2015 se realizó el lanzamiento de un nuevo servicio de roaming exclusivo de datos llamado Programa Roaming Viajero, el que responde a la tendencia mundial que muestra un explosivo aumento en el uso de datos móviles, y cubre la necesidad permanente de comunicación. Este servicio, disponible en Argentina, Brasil, Perú, Estados Unidos, España, Italia, Reino Unido, Francia, Alemania, China, Japón y Australia, les permite a los clientes realizar un uso diario intermitente y pagar sólo por los días en que activa el servicio de roaming.

En el negocio de telefonía fija, en 2015 se desplegó la red de fibra en lugares con alta concentración de empresas, lo que les permitió a los clientes acceder a banda ancha de alta velocidad, sobre

# 68 puntos

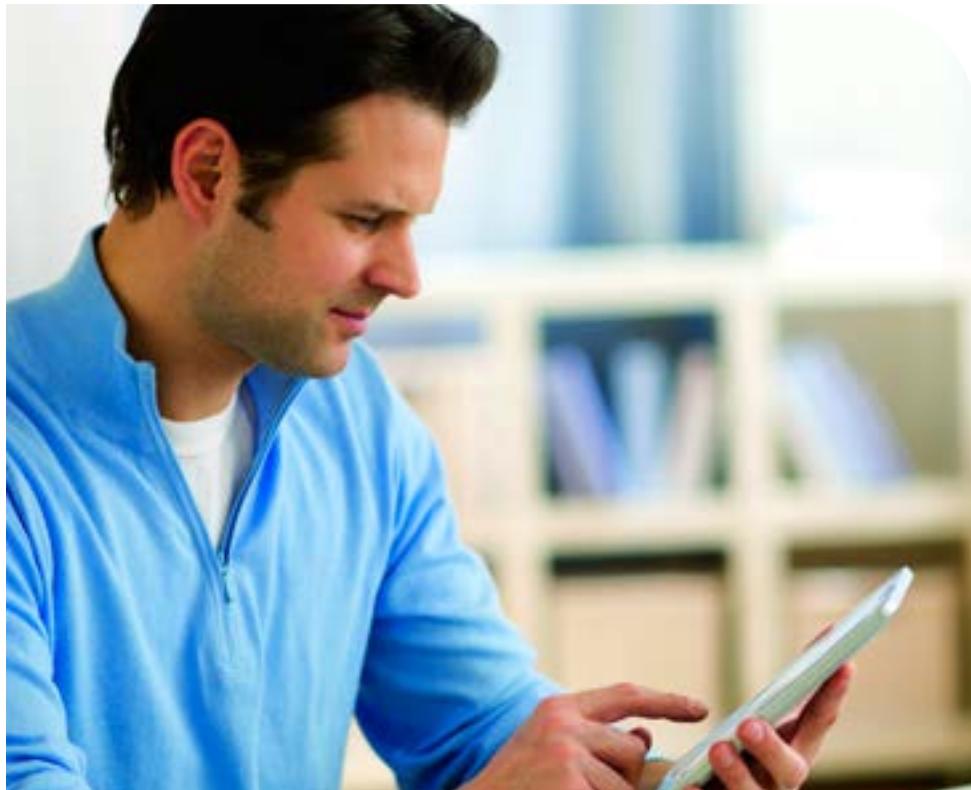
de satisfacción en la  
encuesta de satisfacción  
de clientes de atención  
telefónica y tiendas

# 8 puntos

de aumento  
porcentuales en  
comparación al  
resultado 2014

fibra y telefonía fija. Si a finales de 2014 la cobertura era de la Región Metropolitana y las ciudades de Concepción, Rancagua, Temuco y Antofagasta, en 2015 se agregaron otras 19 ciudades de Chile -incluidas Talca, La Serena y Coquimbo-, lo que permitió un crecimiento de 10% anual en el número de clientes conectados. Además, se puso a disposición de los clientes un producto que a través de una plataforma (data manager) le permite al propio cliente administrar y asignar la capacidad de uso para cada uno de sus usuarios, y así mantener el control de su uso y presupuesto.

En TI, en 2015 se complementó la oferta de productos y servicios ya existente, con productos "cloud", además de toda la oferta de infraestructura que permite llegar de manera integrada a empresas de diversos tamaños. Así, productos como Office 365 fueron integrados a toda la oferta, además del lanzamiento de MDM (Mobile Device Management), una plataforma para



G4-PR5

administrar la seguridad de las conexiones móviles de las empresas.

La integración en la oferta de estos tres segmentos –móviles, telefonía fija y TI- le permitió a Entel en 2015 ser el proveedor de telecomunicaciones que entrega soluciones integrales, es decir, una solución diferenciadora para cada tipo de empresa.

En 2015 se trabajó en estandarizar las mejores prácticas observadas en la fuerza de venta, mientras que en la atención posventa, los esfuerzos se centraron en proveer atención más personalizada a las Pymes. Así, los dos exclusivos Centros de Negocios inaugurados en Santiago durante 2014 se mejoraron, con el objeto de innovar en la programación de la visita mediante agendamiento y entregando a los clientes una asesoría experta. La satisfacción de estos centros superó en un 23% la meta

propuesta, lo que constituye un incremento en la satisfacción de 2% en relación a 2014.

Como una manera de acercar a las empresas a las nuevas tendencias y tecnologías en el mundo de los negocios, en 2015 el Mercado Empresas también realizó la octava versión de su gira para empresarios "Los Negocios del Mañana se Construyen Hoy", mediante la cual, destacados académicos y especialistas en marketing y desarrollo empresarial realizaron exposiciones en Antofagasta, Iquique, Temuco, Puerto Varas, La Serena, Rancagua, Viña del Mar, Talca, Concepción y Santiago, iniciativa en la cual participaró un total de 1.200 empresarios.

En 2015, el Mercado Empresas obtuvo 68% en la encuesta EPA de Call Center y Tiendas, lo que constituye un aumento de ocho puntos porcentuales en comparación al 60% obtenido en 2014.



## Mercado Corporaciones

Desde 2013, el mercado corporaciones está desarrollando el proyecto "Optimus", en el que, para mejorar la experiencia de los usuarios, se consideran la voz del cliente, la visión de la organización y la eficiencia de los procesos.

Para conocer el índice de satisfacción, en 2015 se realizaron dos encuentros cuyos resultados son consistentes con la tendencia positiva observada previamente: 56% de satisfacción para el segmento fijo y 64% para móvil. En forma adicional se efectuaron encuestas post-atención luego de cada viaje realizado por un cliente.

En base a la gestión de un equipo totalmente dedicado que utiliza la metodología lean/lean start-up<sup>16</sup>, se transformaron los viajes de clientes correspondientes a Incidentes

**56%**  
de satisfacción para el  
segmento fijo y 64%  
para el segmento móvil

TELCO, Incidentes TI, Gestión de Problemas, Incidentes Móviles y Servicio Técnico Móvil, y en proceso de transformación se encuentran el viaje de Roaming para el negocio Móvil y Posventas TELCO-TI para el negocio Fijo.

<sup>16</sup> Es una manera de abordar el lanzamiento de negocios y productos que se basa en aprendizaje validado, experimentación científica e iteración en los lanzamientos del producto para acortar los ciclos de desarrollo, medir el progreso y ganar retroalimentación de los clientes.

## Datacenter

Los servicios de Datacenter de la compañía ponen a disposición de sus clientes infraestructura de clase mundial que soporta los requerimientos de servicios TI que se estructuran por capas.

- » Servicio de housing, mediante el cual se proporcionan el espacio, la energía, la seguridad física y las comunicaciones necesarias para alojar las plataformas tecnológicas de los clientes.
- » Plataformas de cloud computing, con las que se proporciona la infraestructura de procesamiento y almacenamiento requerida para instalar las aplicaciones de negocio, bajo un modelo flexible de pago por uso.
- » Proporciona a los clientes un aplicativo de uso común, como correo electrónico, herramientas de colaboración, factura electrónica, alojamiento de páginas web y formularios electrónicos, además de respaldo para las estaciones de trabajo y administración de dispositivos móviles.
- » Gestión de aplicaciones hosteadas en el Datacenter, esto es, el soporte para realizar el monitoreo, administración y mantención de algunos aplicativos del cliente, como la gestión de ambientes SAP.
- » Entrega el Outsourcing Integral de TI, modalidad de servicio mediante la cual Entel se convierte en el área de tecnología de los clientes, lo que le permite administrar y operar sus plataformas tecnológicas.

## Certificaciones

- » ISE ATP de Cisco, que habilita a Entel para entregar soluciones de control de acceso a la red (NAC) de sus clientes.
- » Validación de la certificación ISO 9001:2008 por parte del auditor externo Bureau Veritas, para los servicios de Datacenter correspondientes a Housing, Hosting, Servidores On Demand y Office 365.
- » Se incorporó a un nuevo colaborador certificado como Coordinador Registrado COPC® PSIC 5.2; en videoconferencia Cisco, se aumentó en dos a los colaboradores certificados Cisco Video Networking Specialist; en videoconferencia Polycom, se incrementó en dos los colaboradores certificados Polycom Certified Videoconferencing Engineer, y junto con Intel Chile, Entel certificó a tres personas en Intel vPro Certified y dos Intel vPro.

En el contexto de la gestión de infraestructura, la experiencia recogida por los equipos de operaciones en términos de eficiencia energética ha demostrado que la gestión de aire es un aspecto fundamental para disminuir las pérdidas de energía. Así, bajo este concepto, en 2016 se continuará con la implementación de sistemas de confinamiento de aire en los Datacenter, además de proseguir con las medidas de contención y normalización de costos de servicios de mantenimiento de infraestructura.

## Mercado mayorista Red de Operadores 2015



## Mercado Mayoristas

El Mercado Mayoristas provee de redes y servicios para otros operadores, como Operadores Móviles Virtuales (OMV) y usuarios de compañías extranjeras. En 2015, los esfuerzos se centraron en mejorar la gestión de las atenciones, para disminuir los tiempos y tener cercanía con los clientes, de forma que vean en Entel a un socio confiable en materia de infraestructura de telecomunicaciones.

Las acciones de mejora se tradujeron en el aumento de instalaciones terminadas dentro del plazo comprometido con el cliente, que pasó de ser inferior a 85% en 2014, a ser superior a 90% en 2015.

Con el fin de ampliar la cobertura internacional y de mejorar el relacionamiento con operadores de todo el mundo, el Mercado Mayoristas tuvo una activa participación en ferias y convenciones internacionales:

- » PTC Conference (Hawai)
- » GSMA (Dubai, Río de Janeiro, Bangkok, Guatemala)

- » Capacity (Dubai, Río de Janeiro, Bogotá, París)
- » ITW (Chicago)
- » WWC (Madrid)
- » MVNO Summit Latam (Méjico)
- » LAWC Buenos Aires

Para continuar con el programa de relacionamiento internacional, este mercado asistirá a nuevas ferias, como Satellite Conference 2016 (Washington) y Capacity Central & Eastern Europe (Varsovia), Eurasia (Estambul) y Asia.

### Reconocimiento

## Reporte trimestral AT&T

Primer lugar a nivel latinoamericano para el período de julio a septiembre.  
Top 5 de la región los dos trimestres anteriores.

### Reconocimiento

## Informe Verizon

Uno de los tres primeros proveedores del ranking latinoamericano durante 2015, muy por encima de la ubicación obtenida en 2014.

distintas tareas, el cual en 2015 evaluó el proceso "Desde el pronóstico a la atención del día a día del ejecutivo de forma sistemática". En él participaron 200 colaboradores. Para 2016, el programa se focalizará en la medición sistemática sobre la base de tablas de puntuación, capacitaciones continuas y certificación semestral de cada línea de negocio.

### Call Center

Para ofrecer un servicio de excelencia con una fuerte orientación al cliente, Call Center continuó avanzando en entregar a sus colaboradores una buena calidad de vida laboral.

- » **Remodelación de salas.** La sala de descanso de los colaboradores se dotó de mayores comodidades, mejor iluminación y gráfica en los accesos. También se remodelaron las dos salas de capacitación ubicadas en Vicuña Mackenna, en Santiago, para aumentar en 10% su capacidad. Para 2016 está previsto seguir aumentando la capacidad en 20% y cambiar las luminarias Led para ahorrar un 10% de energía.
- » **Gestor de personas.** Plan de capacitación para habilitar y empoderar a las jefaturas en contenidos técnicos, competencias blandas y administrativas. El programa contempló 79 colaboradores y 10.000 horas de capacitación. Se abarcaron temas de liderazgo y gestión de personas, administración del tiempo, coaching y feedback, presentaciones efectivas, trabajo en equipo y cursos de Microsoft Office Excel. El programa continuará en 2016, ampliando su alcance a los niveles dependientes de las jefaturas.
- » **Yo adhiero.** Programa enfocado en lograr adherencia de los colaboradores a las

Call Center cuenta con un programa de inclusión en plataformas que al 31 de diciembre de 2015 contemplaba a seis personas con discapacidades de tipo visual y motriz. El desafío para 2016 es al menos duplicar la cantidad de personas con discapacidad. Además, el área da espacio a la diversidad tanto de apariencia como de orientación sexual, religiosa, étnica o de cualquier otra naturaleza, lo que ha generado una alta aprobación a los temas de diversidad en la encuesta de clima y se refleja también en los niveles de satisfacción que muestran indicadores por sobre la media, según Great Place To Work (GPTW).



G4-PR5

**50%**

de portaciones  
acumuladas en 2015 a  
favor de la compañía.

## Entel Perú

Entel Perú mantiene un férreo compromiso con el desarrollo sustentable en todas sus operaciones, partiendo por las relaciones con sus grupos de interés.

Mediante este enfoque logró, en 2015, las cifras más altas de portabilidad, con el 50%<sup>17</sup> de toda la portabilidad acumulada a favor de la compañía.

También obtuvo altos niveles de satisfacción<sup>18</sup> con sus clientes. Los estudios de satisfacción locales, de hecho, destacaron a la compañía por encabezar la experiencia del usuario en Internet, en calidad de la atención y en percepción de transparencia en términos de simplicidad de la oferta y facilidad de entender su facturación.

En cuanto al desarrollo de Entel Perú, en 2015 crecieron en un 166% las ventas en un año, 80% los usuarios y 52% la facturación, lográndose el triple de puntos de contacto con el cliente en comparación con 2014, y el triple del tamaño de la red en comparación con 2014, con 2.400 sitios para fines de 2015.

Actualmente, la compañía se encuentra presente en 103 provincias y 369 distritos del país.

Como parte de la misión de Entel Perú de conectar mejor a las personas, y con el fin de ser un aporte a la transformación responsable del país en términos de educación y desarrollo social, la compañía realizó una alianza con Internet.org (FreeBasics), que lo convirtió en el primer operador de Perú y el tercero del mundo en poner a disposición de sus usuarios la plataforma Facebook de aplicativos informativos y educativos sin consumo de datos, es decir, de manera gratuita, para que más personas tengan acceso a la conectividad.

<sup>17</sup> Fuente: Osiptel.

<sup>18</sup> Según la empresa de investigación de mercado del Perú GFK, Entel Perú está 20 puntos porcentuales en satisfacción por sobre el siguiente operador en este país.



G4-PR3  
G4-PR8

## Seguridad de la información

Entel cuenta con la capacidad de proteger los datos de los clientes. El desarrollo de estas capacidades se enmarca en su estrategia de protección de datos, que considera capas de seguridad perimetrales, las que cuentan con la certificación ISO 27001<sup>19</sup> obtenida en 2014 y con vigencia hasta 2016. Además, durante 2015, se recertificaron los servicios de acuerdo con la norma ISO 9001<sup>20</sup>, quedando libre de observaciones o recomendaciones.

Complementariamente, Entel continuó desarrollando sus capacidades en cuanto a los sistemas y redes de datos, para que estén constantemente protegidos ante cualquier tipo de intrusión. Para ello, se desarrollaron periódicamente pruebas de hackeo ético (ethical hacking), con el fin de identificar eventuales vulnerabilidades existentes, valiéndose para ello de test de intrusión, los que permitieron verificar y evaluar la seguridad física y lógica de los sistemas de información, redes de computadoras, aplicaciones web, bases de datos, servidores, entre otros. Con esta información fue posible tomar medidas preventivas y simular escenarios adversos, teniendo siempre a la vista el aseguramiento, disponibilidad y resguardo de la información de los clientes.

## Información, comunicación y contactabilidad con clientes

Durante 2015, Entel avanzó en sus procesos y reglas de contactabilidad con clientes, definiéndose que aquellos que responden encuestas de posatención no podrán ser encuestados nuevamente durante seis meses por el mismo canal y tres meses por un canal distinto, lo que permite que la experiencia de un cliente no se vea sobrerepresentada en las encuestas EPA. En el caso de las encuestas de tracking encargadas a GFK Adimark, los clientes que responden no volverán a contestar la misma encuesta en seis meses y para los estudios específicos o de profundización, aquellos que participan no volverán a ser invitados a otro antes de transcurrido un año.

Desde la perspectiva de las plataformas tecnológicas y del resguardo de la información privada de los clientes, en 2015, Entel puso a disposición en su Portal Hogar<sup>21</sup> la encriptación alpha numérica de la contraseña de acceso.

<sup>19</sup> La Norma ISO 27001, elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), es un estándar para la seguridad de la información, que especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGS).

<sup>20</sup> La Norma ISO 9001, elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

<sup>21</sup> entel.cl/hogar



## CAPÍTULO 4

# Comunidad

### Entel apoyando el desarrollo sustentable de las comunidades

El objetivo de Entel en su relación con los entornos sociales en los cuales se encuentra inserto es el generar un vínculo positivo a través de su contribución a mejorar la calidad de vida de las personas, la productividad de las empresas y el desarrollo del país, construyendo conectividad y facilitando el acceso a la tecnología, siendo respetuosos del medioambiente y entorno en las comunidades locales en donde se desenvuelven sus proyectos, propiciando un diálogo abierto y transparente con la comunidad.

El área a cargo de velar por la implementación y cumplimiento de los objetivos planteados por la organización en relación con la comunidad es la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, hasta el año anterior denominada como Subgerencia de Sustentabilidad y Asuntos Públicos, la que reporta directamente a la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos.

Dentro de los principales hitos de la gestión 2015 del área cabe destacar la focalización y profundización del trabajo de relacionamiento con las comunidades.

En este marco de acción, la compañía capacitó a las empresas contratistas que apoyan la búsqueda y levantamiento de sitios de red, tanto en la política como en las herramientas claves para llevar adelante una relación con la comunidad. El taller llamado "Estrategia de Relacionamiento

#### La política de relacionamiento con la comunidad



Apoyo, respeto y protección de los derechos fundamentales.



Favorecer la utilización de tecnologías que respeten el medioambiente.



Promover la participación en iniciativas que favorezcan el desarrollo sustentable a nivel nacional, regional y local, como en cualquier lugar en que desarrollen sus actividades.

**95%**

de las empresas contratistas que instalan infraestructura fueron capacitadas en relacionamiento con comunidades.

con la Comunidad" se desarrolló con la presencia de 50 participantes, de los cuales 23 pertenecían a empresas contratistas de Entel relacionadas con el levantamiento de infraestructura de telecomunicaciones. Esta iniciativa abordó temas como el rol de las comunidades empoderadas y las diversas organizaciones sociales que funcionan en los distintos territorios, la que culminó con la exposición de los propios participantes sobre sus experiencias, opiniones y propuestas acerca de cómo enfrentar estos escenarios. Además, se desarrolló una exposición respecto de los protocolos de relacionamiento comunitario de Entel, y un trabajo grupal en el cual los representantes de las empresas contratistas propusieron soluciones a casos específicos de conflictos con comunidad.

En esta misma línea y con el objetivo de establecer relaciones permanentes con los

## Participación de Entel en la

### Conferencia mundial Consumers International

#### El evento de consumidores más importante del mundo

En esta conferencia se estudian y presentan todas aquellas iniciativas públicas, privadas y de la sociedad civil que están liderando en el ámbito de los consumidores en el mundo.

Regulación, buenas prácticas, casos de éxito y fracaso en estas materias

marcaron las jornadas. El evento contó con la participación del ministro de Economía, el director de la OMC (Organización Mundial de Comercio) y el responsable del área Consumidores de la ONU, entre otros.

dirigentes sociales de las localidades rurales y urbanas de las regiones en que se realizará un importante despliegue de localidades obligatorias, a propósito de la licitación de la banda 700 MHz, se realizaron dos talleres con dirigentes de la sociedad civil de las regiones de Biobío y La Araucanía. Al finalizar 2015, un total de 700 dirigentes sociales participaron de dichas instancias de diálogo.

En el mes de marzo, en el marco de la celebración del Día Internacional del Consumidor, Entel y la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu)<sup>22</sup> firmaron un Convenio para la Educación del Usuario de las Telecomunicaciones, con el objetivo principal de abrir un espacio de información sobre los derechos y deberes del consumidor en el ámbito de las telecomunicaciones, a fin de que puedan tomar mejores decisiones a la hora de obtener productos y servicios del rubro. A partir de este acuerdo, ODECU participó durante 2015 en los seminarios regionales para dirigentes sociales, al aportar con información sobre los derechos y deberes de los usuarios de telecomunicaciones.

Cabe desatacar que en el mes de junio de 2015 se dio término oficial a la primera etapa del proyecto Conectando Chile, gracias

# 700

dirigentes de la Sociedad Civil participaron de los talleres impulsados por Entel, Odecu y las intendencias de Biobío y La Araucanía.

al cual cerca de 45 mil chilenos de 181 localidades se encuentran conectados, derribando con ello las barreras geográficas que hasta ahora los mantenían sin servicios de telecomunicaciones. La materialización de esta primera etapa consideró una inversión aproximada de USD 48 millones.

De cara a 2016, los principales desafíos del equipo de Sustentabilidad y Comunidades serán el lanzamiento de la Política de Diversidad e Inclusión, apoyar el despliegue de la segunda etapa del proyecto Conectando Chile, la profundización del diálogo con las comunidades y el despliegue del programa Uniendo Personas, mediante el cual se pretende recuperar espacios públicos de comunidades que al mismo tiempo requieren de conectividad, reemplazando al programa Barrio Feliz, realizado hasta 2015.



### Premio de Recyclápolis



En el mes de octubre, Toki Rapa Nui y Entel fueron los ganadores del Premio Nacional de Medioambiente 2015, organizado por Fundación Recyclápolis, la Universidad Católica y El Mercurio, que busca reconocer a las empresas e instituciones sustentables y comprometidas con el cuidado del medioambiente.

Toki Rapa Nui, impulsora del proyecto Escuela de Música y de las Artes de Rapa Nui, y Entel, principal auspiciador que brindó apoyo en el desarrollo de cada etapa del proyecto, obtuvieron el primer lugar en la categoría "Tierra", gracias a su construcción 100% sustentable. En la obra se reutilizaron desechos como botellas plásticas y de vidrio, latas, cartones y neumáticos.

Este proyecto tiene un doble propósito: cuidar el medioambiente de la isla aprovechando los materiales de desecho y las energías renovables, a la vez que busca preservar la cultura rapanui mediante la enseñanza de la música.

# Proyectos de Inversión Social

## Inclusión social y digital

### Conectando Chile

En 2014, se dio inicio al proyecto Conectando Chile, el cual nace del compromiso de Entel por aumentar la conectividad en Chile y así promover el desarrollo de las comunidades y mejorar la calidad de vida de las personas.

El programa entrega telefonía móvil e Internet a 730 localidades aisladas y rurales del país, y se lleva a cabo en el marco del despliegue de sus redes de 2.600 y 700 MHz. La iniciativa se proyectó para ser implementada en dos etapas, la primera de ellas finalizó en el mes de junio de 2015 y se tradujo en que 45 mil chilenos de 181 localidades se encuentran hoy conectados a los servicios de telecomunicaciones, derribando con ello las barreras geográficas que los mantenían aislados. La inversión de esta primera etapa ascendió a USD 48 millones.

El futuro despliegue de la red 700 MHz en Chile permitirá conectar adicionalmente con telefonía e Internet a un total de más de 1.200 localidades rurales y aisladas, que en la actualidad todavía no cuentan con conectividad, aportando al desarrollo y a la calidad de vida de los habitantes de dichas zonas. Además, se le entregará internet a medio millar de establecimientos educacionales y se otorgará cobertura móvil por primera vez a más de 850 kilómetros de ruta, en los cuales hoy no es posible comunicarse por falta de infraestructura.

En este marco, para 2016 y 2017 la compañía pondrá en marcha la segunda etapa del programa Conectando Chile, que conectará a 549 localidades, 212 escuelas y cerca de 373 kilómetros de rutas, beneficiando a más de 85.000 personas.

**2.600 MHz**

 **181**  
LOCALIDADES

 **44.381**  
PERSONAS BENEFICIADAS

 **USD 48**  
INVERSIÓN (MM)

**700 MHz**

 **549**  
LOCALIDADES

 **85.717**  
PERSONAS BENEFICIADAS

 **USD 170**  
INVERSIÓN (MM)

 **212**  
ESCUELAS

## Programas tecnológicos y educativos

### "Yo Leo"

Entel, Fundación País Digital y Ericsson, inauguraron en el mes de agosto el proyecto "Yo Leo", iniciativa única en el país que busca mejorar la lectura de más de 400 niños de kínder, primero y segundo básico de escuelas de La Araucanía, en español y mapudungún.

El programa contempló la entrega de 126 tablets en seis escuelas de la región, tres de ellas rurales y otras tres urbanas, de las comunas de Temuco, Padre Las Casas, Curacautín y Victoria. Gracias a una alianza con Fundación País Digital y Editorial Pehuén, los niños tendrán la posibilidad de fomentar la lectura reforzando esta habilidad en mapudungún y español, ya que cerca del 95% de los estudiantes de las escuelas rurales participantes del proyecto son de origen mapuche.

Asimismo, los profesores recibirán una completa capacitación para la implementación de estos recursos en la sala de clases, además de orientaciones pedagógicas para que este aprendizaje tenga sentido. Por su parte, los estudiantes podrán participar de actividades complementarias

y sus familias podrán acceder a talleres para aprender a leer en familia.

### Enseña Chile, y Enseña Perú

Desde Entel se vinculó a Enseña Chile<sup>23</sup> colocando a disposición del proyecto educativo toda su experiencia en capacitación de docentes tanto en la Región Metropolitana como a lo largo del país. En el marco de esta alianza, la compañía también apoya y participa en los procesos de selección de los profesores que formarán parte de la red de profesionales de excelencia de Enseña Chile. En el caso de Perú, se realizó la alianza entre Entel Perú y Enseña Perú, la que permitió llevar en un año más de 7 mil horas de educación de excelencia a niños de comunidades vulnerables ubicadas en las regiones de Cajamarca, La Libertad y Lima. Así, también, permitió a Entel Perú llevar conectividad a distintos colegios, beneficiando a más de 5 mil estudiantes. Además, en el marco de esta alianza, los colaboradores de la compañía han participado en actividades de voluntariado como navidades y talleres de "Cuenta Cuentos", conformando así, el voluntariado corporativo "Soy Voluntario" de Entel Perú.

### Yo salto por...

Esta actividad se inició a mediados de 2015 en Perú, mediante el trabajo conjunto de Entel Perú con el parapuerto (aeropuerto de Parapentes), ubicado en el punto más alto de Lima Metropolitana, el cerro San Cristóbal. Esta iniciativa consistió en invitar a reconocidas figuras locales para que salten en parapente, y a cambio de este salto, Entel

# Yo Leo

A través del proyecto "Yo Leo", más de 400 niños de niveles de aprendizaje lector mejoran sus habilidades literarias en español y mapudungún.

# 11 comunas

Desde el inicio del proyecto a la fecha, Barrio Feliz ha intervenido 11 comunas, lo que ha permitido recuperar más de 11.300 m<sup>2</sup>, beneficiando a unas 3.300 familias.



Perú entregaría internet a un colegio de la red de Enseña Perú, logrando beneficiar a cinco colegios y a más de 2.000 estudiantes.

## Espacios públicos

### Barrio Feliz

Entel se ha comprometido, desde 2014, con el mejoramiento de espacios públicos y con el rescate de la infraestructura de algunos de los barrios que sufren mayores vulnerabilidades en el país. Es así como a través del programa Barrio Feliz, Entel apoya la recuperación de espacios públicos deteriorados, en conjunto con las fundaciones Junto al Barrio y Proyecto Propio, y la contribución de los propios clientes de la empresa.

Al finalizar 2015, el proyecto Barrio Feliz ha trabajado con 11 comunas<sup>24</sup>, lo que ha permitido recuperar cerca de 11.300 m<sup>2</sup>, beneficiando a unas 3.300 familias desde el inicio del proyecto.

Todo ello es posible gracias a los aportes que se reúnen a través de los clientes que se suscriben para recibir la boleta por correo electrónico, del reciclaje de celulares en desuso, además de la participación de más de

200 colaboradores voluntarios e inversiones complementarias de la empresa.

La iniciativa cuenta, además, con la activa participación de los vecinos de los barrios, quienes ven concretados sus sueños de contar con espacios públicos de acuerdo a sus necesidades.

Para 2016, se ha proyectado un relanzamiento del programa, sumándole a la iniciativa la variable conectividad, llamando al nuevo programa "Uniendo Personas".

En el caso de Perú, como parte de los esfuerzos del área de Despliegue de Red para continuar desarrollando la de telecomunicaciones, se identificaron comunidades clave y necesidades insatisfechas para llevar a cabo el mejoramiento de zonas comunes. Así, mediante el programa Barrio Feliz se logró un mejor acercamiento con la comunidad y las autoridades. Durante 2005 se realizaron tres iniciativas y para el 2016 se tiene planeado duplicar esta cifra.

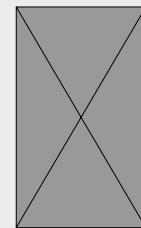
<sup>24</sup> comunas el 2014 (Alto Hospicio, Chañaral, Coquimbo, Valparaíso, Rencaico, La Pintana y Lautaro), cuatro comunas en 2015 (Peñolén, Puerto Montt, Rancagua y Antofagasta).



**Programa de voluntariado corporativo Tengo una Idea a la fecha ha desarrollado:**

**109**  
Proyectos

**32.000**  
Personas



## Innovación social

### Ruemprende

La iniciativa Ruemprende, impulsada por Entel y el Laboratorio de Innovación de la Universidad Católica (iLab UC), es un proyecto piloto que busca fomentar la colaboración entre emprendedores rurales a través de una plataforma de comercio virtual (E-Marketplace), actuando como espacio de innovación, fomento y difusión de los diferentes negocios de la zona.

Durante 2015 se lanzó la plataforma en las comunas de Vilcún, Curacautín, Mariquina, Río Bueno y Quillota, capacitando digitalmente a grupos de emprendedores para que potencien sus negocios a través del comercio vía web. El proyecto incluyó alrededor de 100 emprendedores, quienes participaron en diagnósticos, talleres de diseño, estrategias de precios y alfabetización digital, entre otros. Al finalizar el piloto se evaluarán los resultados con miras a su posible ampliación.

### Voluntariado

#### Tengo una Idea

Esta iniciativa busca que sean los propios colaboradores de la empresa los que generen proyectos sustentables, contribuyendo con ello al bienestar de las comunidades con las que se relacionan. De ellos mismos surgen las

ideas, así como la iniciativa por concretarlas, por lo que los proyectos se convierten en un compromiso cercano y, a la vez, muy importante para los trabajadores.

El proyecto “Tengo una Idea” premió en 2015 a 39 iniciativas. De esta forma, a través de este proyecto, se han beneficiado 32.417 personas y se ha logrado concretar 109 proyectos<sup>25</sup> a lo largo de todo Chile.

Asimismo, la cantidad de colaboradores voluntarios comprometidos ha ido en aumento en sus tres años de ejecución, desde los 182 colaboradores en 2013 a los actuales 331 voluntarios involucrados en las iniciativas de vinculación con las comunidades en que la compañía se encuentra inserta.

### Difusión y promoción de la sustentabilidad

#### Inducciones y Gira de Sustentabilidad

A contar del año 2015, el equipo de Sustentabilidad comenzó a participar de las inducciones de la compañía para poder

<sup>25</sup> 30 en 2013, 40 en 2014 y 39 en 2015.

sensibilizar a los colaboradores que se integran a la empresa acerca de los proyectos que lidera el área, la contribución a la comunidad e invitarlos a ser parte de estas iniciativas a través de las acciones de voluntariado corporativo.

De la misma manera, se llevó a cabo la "Gira de Sustentabilidad" para dar a conocer las acciones realizadas en temas de sustentabilidad y comunidades en regiones, con el objetivo de difundirlas a los colaboradores que están presentes a lo largo del país. En el año 2015 se realizó esta actividad en las comunas de Antofagasta, Rancagua, Talca, Valdivia, Osorno y Puerto Montt.

### Premio Periodismo Sustentable (PESU)

Con el objetivo de reconocer los mejores trabajos periodísticos que abordan temas de sustentabilidad, en el mes de diciembre, Entel y la Universidad Católica de Milán entregaron el premio Periodismo Sustentable (PESU), cuya séptima versión destacó los mejores trabajos en las categorías prensa escrita, TV y web. El reconocimiento de la versión 2015 recayó en Daniel Silva, periodista de TVN, con el reportaje "Sillas de ruedas".

El jurado destacó que el reportaje aborda la sustentabilidad desde una dimensión social con un punto de vista original e integrador, un gran guión y un notable nivel técnico, además de un tratamiento respetuoso del tema.

Este año, por primera vez, se abrió la participación de PESU a medios escritos de Perú. En esta categoría, la ganadora fue Gabriela Machuca, de Revista Somos, con su trabajo "La bolsa o la vida", que aborda el tema del uso excesivo de bolsas plásticas y su impacto en el medioambiente.



### AVONNI TIC

Desde el año 2012, Entel apoya los premios AVONNI<sup>26</sup> en la categoría Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en ella se premian aquellas innovaciones basadas en estas tecnologías que den origen a bienes, servicios y procesos que satisfagan mejor las necesidades de las personas y empresas. En la versión 2015, el premio de la categoría recayó en la aplicación Musíglota.

Musíglota fue creado por tres emprendedores chilenos amantes de la música, quienes vieron la necesidad de aprender inglés de manera más fácil y con una herramienta al alcance de la mano de todos los chilenos. Así nació esta aplicación, que permite aprender inglés a través de la música contenida en cualquier smartphone.

Los usuarios pueden aprender inglés mediante diferentes ejercicios realizados



con sus canciones favoritas contenidas en sus celulares o tablets y obtienen puntuación por cada ejercicio realizado, lo que les permite ir avanzando en los diferentes niveles de dificultad de la aplicación.

## Apoyo al deporte y a la comunidad

### Maratón de Santiago

En el marco de su compromiso con el deporte y la vida sana, Entel participa como auspiciador principal del Entel Maratón de Santiago, evento que en su versión 2015 convocó a 28 mil participantes. Además, desde 2014, Entel Perú también se comprometió con la comunidad a través de la carrera Entel 10K. La iniciativa busca generar una relación a largo plazo con todos los potenciales clientes. En el caso de Perú, el maratón es una competencia progresiva que termina en 2023, y que está compuesta por 10 carreras de 10 kilómetros a lo largo de 10 años. Para lograr el objetivo, los participantes tienen un registro histórico

online de sus tiempos, y aunque la premiación más grande se entrega al final de los 10 años, cada año se recompensa a los ganadores.

### Cicletadas

Durante 2015, en el marco del compromiso de Entel de poder conectar y unir a las personas, se realizaron tres cicletadas, en Valparaíso, Coquimbo y Rancagua, lo que permitió reunir a un total de 8.500 asistentes a través del deporte y la vida al aire libre.

### Liberación de llamadas posaluvión / emergencia Chosica

Posteriormente al aluvión que sufrió la localidad de Chosica, ubicada en la sierra de Lima, Perú, como una iniciativa del Mercado Personas, se liberaron todas las llamadas de Entel Perú para que los damnificados pudiesen comunicarse libremente. Esta iniciativa fue realizada entre el 24 de marzo al 5 de abril de 2015.

## Trabajo Público-Privado

Entel mantiene un diálogo permanente con actores públicos y privados, con el fin de aportar al desarrollo sustentable del sector de las telecomunicaciones y del país en su conjunto. La compañía participa en debates sobre las distintas materias relevantes de la industria, para ser un aporte en la toma de decisiones y transparentar sus objetivos sostenibles.

En particular, Entel trabaja permanentemente con la autoridad pública sectorial, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (Subtel) y los secretarios regionales ministeriales de Transportes y Telecomunicaciones, para aportar en la discusión a nivel regional y desde allí contribuir al desarrollo del país. En este mismo contexto, aporta a la construcción de una política pública sectorial, al trabajar conjuntamente con otras compañías del sector a través de ATELMO<sup>27</sup>, instancia que facilita el relacionamiento del sector con los distintos organismos e instituciones públicas y privadas, y difunde el aporte tecnológico desplegado por las compañías que la componen.

Además, en su calidad de miembro del comité ejecutivo y consejo directivo, Entel participa activamente en la Fundación País Digital<sup>28</sup>, cuyo objetivo es trabajar por el desarrollo y la masificación de la tecnología en Chile, en las áreas de Educación, Smart Cities y Desarrollo Digital, al articular acciones entre el sector público y el sector privado.

A nivel internacional, cabe destacar la participación de Entel en el Observatorio



Iberoamericano de Comunicaciones Digitales, que busca orientar a los municipios en el valor de las TICs al apoyar a las ciudades digitales a nivel latinoamericano, y en el eLAC<sup>29</sup>, el que es acorde con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y con la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI). Estas iniciativas entregan una visión de largo plazo, al plantear que las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son instrumentos de desarrollo económico y de inclusión social. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) actúa como secretaría técnica de este plan de acción regional, coordinando labores, monitoreando avances, publicando boletines informativos e intercambiando información entre los actores relevantes multisectoriales a través de sus mesas, encuentros y diversas instancias de trabajo público privado.

<sup>27</sup> Asociación de Telefonía Móvil de Chile ([www.atelmo.cl](http://www.atelmo.cl))

<sup>28</sup> [www.paisdigital.org](http://www.paisdigital.org)

<sup>29</sup> Plan de Acción para América Latina y el Caribe ([cepal.org/elac2015](http://cepal.org/elac2015))

## CAPÍTULO 5

# Colaboradores



Entel promueve el involucramiento de sus trabajadores con su proyecto empresarial, entregando a cada persona un trato justo, basado en el respeto a su condición humana, independientemente del cargo que ocupa en la organización.

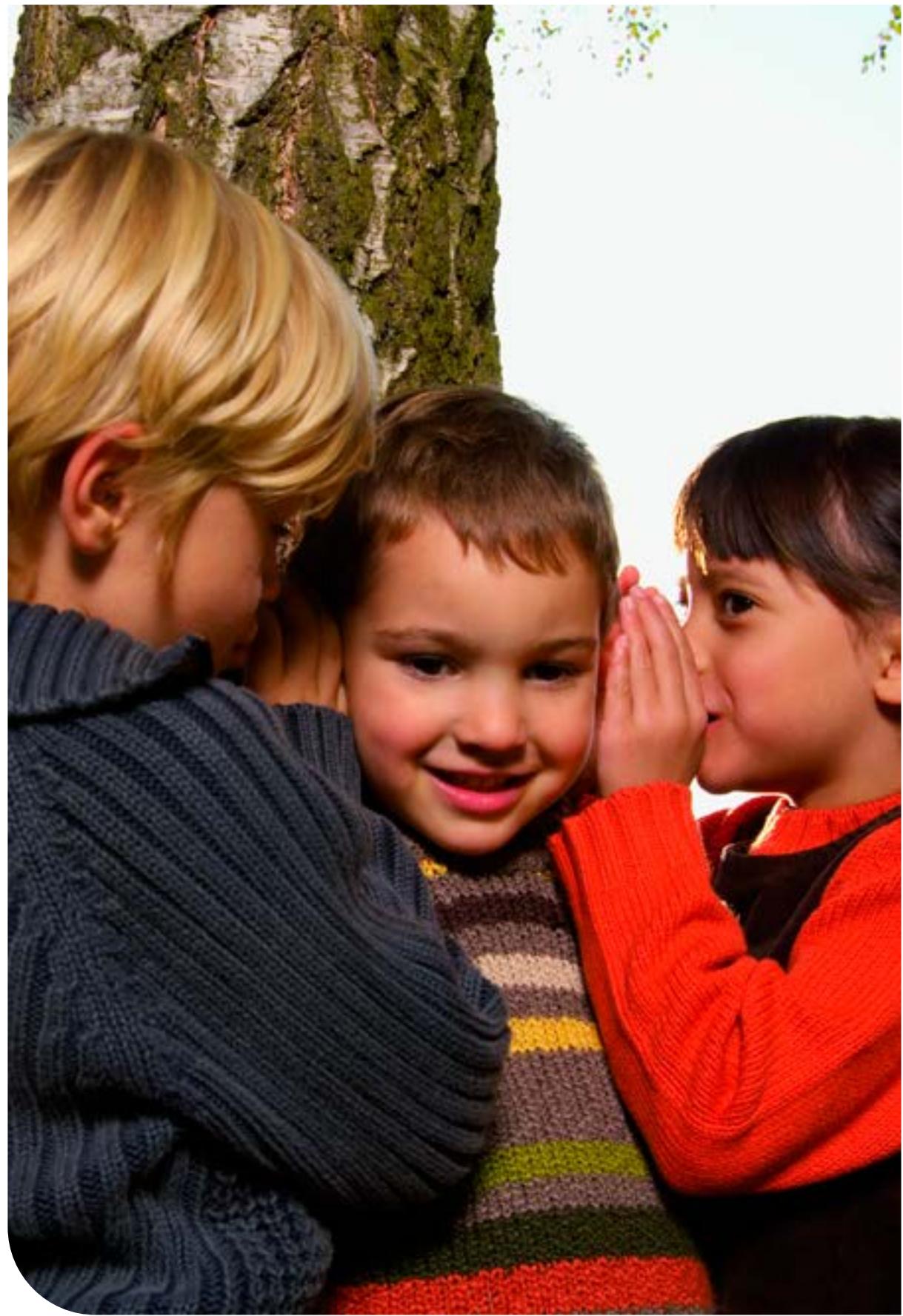
Durante 2015, los esfuerzos del área de Recursos Humanos de Entel se concentraron en alinear la cultura de capital humano con la eficiencia y productividad del negocio, a través de la profundización en los pilares culturales y en el proyecto Organización +2015.

El proyecto Organización +2015, que se inició a mediados del año 2015, consistió en adaptar las operaciones de Entel a un ciclo del negocio menos expansivo que lo que se enfrentaba hace cuatro o cinco años, lo que requirió a la compañía el logro de una mayor eficiencia.

Para abordar esta etapa, junto con la optimización de la metodología de procesos de compras; la metodología, estrategia y gestión

de contratistas; la mejora en los niveles de eficiencia de los servicios de call center; la optimización de costos de operación y mantención de la red; se desarrolló el proyecto Organización +2015, el cual se orientó a lograr una mayor eficiencia y productividad en Entel, mediante un proceso de reorganización con foco en la revisión de la amplitud de la supervisión ("span" de control) y en la reducción de la excesiva profundidad de niveles jerárquicos.

Este proceso de revisión abarcó una gran cantidad de funciones dentro de la compañía, mediante la comparación con los mejores estándares de empresas de telecomunicaciones similares a Entel, lo que permitió visualizar así el nivel de eficiencia de la compañía y cómo éste había variado en los últimos años, además de la revisión de puestos del organigrama corporativo y de la realización de mejoras estructurales en las políticas de Recursos Humanos en variados ámbitos.



## Nuestros colaboradores

G4-10  
G4-LA1

### DOTACIÓN TOTAL POR TIPO DE CONTRATO Y DEPENDENCIA

Tipo de contrato	Entel		Entel Call Center		Entel Perú		Entel Consolidado *	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Plazo fijo (%)	1%	1%	13%	15%	12%	7%	5%	5%
Indefinido (%)	99%	99%	87%	85%	88%	93%	95%	95%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dotación propia	5.396	5.060	1.565	1.493	2.189	2.281	9.150	8.834
Contratistas	12.959	11.608	733	754	48	44	13.740	12.406
Total	18.355	16.668	2.298	2.247	2.237	2.325	22.890	21.240

\*Esta cifra incluye dotación de Entel (dividida en la memoria en: Entel S.A., Entel PCS"), Entel Call Center Chile, excluyendo en 2014 a Entel Servicios Empresariales filial de Entel Call Center desde septiembre de 2014. La dotación no incluye a Entel Call Center Perú, ni Americatel Perú.

### DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN SEGÚN GÉNERO (en %)

Género	Entel		Entel Call Center		Entel Perú		Entel Consolidado *	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Hombres	63	63	41	45	60	60	62	57
Mujeres	37	37	59	55	40	40	38	43

El proyecto Organización +2015 se tradujo en la implementación de un diseño organizacional menos jerárquico o "más plano", con jefes liderando a un mayor número de colaboradores y con responsabilidades más amplias sobre los procesos, lo que permitirá, de cara al futuro, contar con una compañía más sustentable, no sólo desde la perspectiva de contar con nuevos y mejores niveles de eficiencia, sino que también con una cultura colaborativa en la que destaque los liderazgos transversales menos jerárquicos y verticales, y con una compañía con menos niveles que le permitan acercarse a sus clientes y a la realidad del negocio.

### Generando empleo de calidad

Al 31 de diciembre de 2015, la dotación propia de Entel más los contratistas era de 21.240 colaboradores, lo que significó una disminución de 1.650 personas en relación

con el año 2014. Esta disminución se explica, en gran medida, por la disminución del numero de contratistas, por la búsqueda de eficiencia y compromiso además de un ajuste menor en la dotación propia a propósito de la reestructuración Entel +2015.

El índice de rotación anual fue de 1,43 en 2015 para Entel Matriz, lo que significó un aumento en relación con el 1,31 registrado en 2014. Este aumento se explica, en gran medida, por la reestructuración organizacional en el marco del Proyecto Organización +2015.

En cuanto a diversidad de género, al finalizar 2015, las mujeres representaban el 43% de la dotación total de colaboradores de las empresas del grupo.

## DISTRIBUCIÓN DOTACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

REGIÓN	Entel	Entel Call Center	Entel Perú
	2015	2015	
Región de Tarapacá	46	-	
Región de Antofagasta	145	-	
Región de Atacama	45	-	
Región de Coquimbo	70	-	
Región de Valparaíso	149	245	
Región del Lib. Bdo. O'Higgins	50	-	
Región del Maule	64	-	
Región del Biobío	168	-	
Región de La Araucanía	39	-	
Región de Los Lagos	56	-	
Región de Aysén	12	-	
Región de Magallanes	32	-	
Región Metropolitana	4.138	1.248	
Región de Los Ríos	12	-	
Región de Arica y Parinacota	34	-	
Total	5.060	1.493	2.281

## ROTACIÓN SEGÚN GÉNERO\*

	Entel		Entel Call Center		Entel Perú	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Hombre	1,04%	1,59%	3,00%	2,93%	1,29%	1,35%
Mujer	1,77%	1,33%	2,10%	2,22%	1,57%	1,56%
Total rotación	1,31%	1,43%	5,10%	5,15%	1,40%	1,44%

\* Fórmula para el cálculo:

Rotación de empleados = % de empleados que han dejado la compañía en un año dado (empleados que se han marchado/empleados a la finalización del año anterior \* 100). No se incluyen jubilaciones y fallecimientos.

## ROTACIÓN SEGÚN RANGO DE EDAD

	Entel	Entel Call Center	Entel Perú
	2015	2015	2015
Menos de 20	0%	0,04%	0%
20 a 29 años	2,03%	2,83%	1,93%
30 a 39 años	1,47%	1,83%	1,45%
40 a 49 años	1,11%	0,33%	0,76%
50 a 59 años	1,25%	0,12%	0,35%
60 a 69 años	2,22%	0,00%	0,00%
70 a 79 años	1,97%	0,00%	0,00%
Total rotación	1,43%	5,15%	1,44%



## Beneficios

Los beneficios que ofrece Entel a sus trabajadores están enfocados en el cuidado de las personas. En este contexto se dividen en tres grandes áreas: salud, conciliación de la vida laboral y personal, y actividades extralaborales.

Para el presente periodo, cabe destacar el programa de indemnizaciones entregadas a los trabajadores desvinculados en el marco del Proyecto Organización +2015, a quienes se les entregaron indemnizaciones bonificadas y un programa de outplacement.

## Clima laboral

En el ámbito de clima laboral, los resultados de la encuesta Great Place to Work evidenciaron la fortaleza del trabajo realizado en potenciar el capital humano y el cuidado y responsabilidad de Entel en el diseño e implementación del proyecto Organización +2015, ya que esta medición solamente bajó un punto en relación a la medición realizada en 2014. El 79% de los colaboradores encuestados (con una participación de 90%) reconoció que Entel es “un gran lugar para trabajar”.



## Cultura de innovación

Entel estimula en sus colaboradores un permanente espíritu de innovación y de aceptación de riesgos, como condición inherente para cumplir con la misión de vivir mejor conectados. La compañía cree firmemente que la innovación es el medio que le permite generar una oferta de valor distintiva y transformadora, si ésta se realiza desde y para las personas. Es por ello que se considera una tarea de todos sus colaboradores.

En esta línea existe un trabajo permanente para fortalecer el ecosistema necesario de generación de procesos de innovación. El logro de los objetivos y la estrategia de largo plazo en esta materia se articulan a través de tres gerencias: la Gerencia de Innovación, de Evaluación Económica e Inversiones y de Planificación y Nuevos Negocios.

Durante 2015, el enfoque de innovación estuvo en la creación de las capacidades técnicas de innovación al interior de la organización. Con el fin de avanzar en el logro de dicho objetivo se desarrolló el programa Desafío e)makers.

## Desafío e)makers

Es un programa de innovación basado en desafíos, que incorpora el conocimiento colectivo de los colaboradores como fuente de nuevas soluciones a los retos internos y externos que presenta la organización. Esta iniciativa no sólo levanta y recoge de forma directa las propuestas de los miembros de la compañía, dando visibilidad a quienes desean aportar a la innovación, sino que, además, sitúa al cliente en el núcleo de nuestros desafíos.

El programa nace con el fin de abrir un espacio dinámico para canalizar de manera eficiente la energía de innovación que hay al interior de Entel, apoyando a las diferentes áreas en el cumplimiento de sus desafíos mediante una mirada colaborativa. Además, traspasa metodologías, herramientas y procesos de innovación mediante un learning by doing (aprender haciendo) y aporta al fortalecimiento de la cultura de innovación de la organización.

Durante 2015 se realizaron tres ciclos y para 2016 se espera llevar a cabo dos.



## Innovation Days

Los Innovation Days, que se realizan desde 2014, son jornadas que buscan motivar e inspirar al público interno a fin de lograr la transformación orientada a la innovación que busca la compañía. Para ello, se invita a personalidades de alto nivel que comparten con los colaboradores sus experiencias desde el mundo de la innovación. Las jornadas están abiertas a toda la compañía, variando la lista de charlistas y facilitándose la participación de los colaboradores durante

la jornada laboral. En forma paralela, se realiza una transmisión vía streaming para que todos puedan seguir las charlas online.

En 2015, se realizaron cinco jornadas que trataron temas vinculados a: adaptación, liderazgo, desafíos personales, compromiso y felicidad. En ellas se inscribieron 1.429 colaboradores, a lo que se suma 550 streamings por jornada.

# 68.807

## Capacitación, desarrollo y empleabilidad

Entel promueve la selección, la retención y el desarrollo de colaboradores competentes a la realidad del negocio, proporcionándoles una formación continua. Por ello, gestiona su desempeño, brindándoles oportunidades y proveyendo las herramientas adecuadas para que lleven a cabo su trabajo.

La Subgerencia de Desarrollo Organizacional, perteneciente a la Gerencia de Recursos Humanos, cuenta con un equipo de ocho profesionales, quienes concientan sus esfuerzos en diseñar e instalar metodologías que fomenten la excelencia y la realización en el trabajo, a través de programas de Liderazgo, Clima, Gestión del Cambio, Cultura y Gestión del Desempeño, entre otros.

El foco de los programas de capacitación desarrollados en 2015 estuvo centrado en programas de capacitación técnica (específica para cada cargo y/o área), programas de capacitación transversal (inducción, liderazgo, relatoría, competencias corporativas) y Modelo de Adherencia Conductual (MAC), este último enfocado en definir un nuevo modelo transversal de Adherencia Conductual para la compañía, invitando a distintas áreas a adherirse a los procesos que elevan la calidad de sus servicios y, en consecuencia, la satisfacción de los clientes.

Horas/hombre de  
capacitación

En total, en 2015, las actividades de formación se tradujeron en 68.807 horas/hombre de capacitación, lo que significa una disminución de 5,4% en relación con el período anterior, donde se registraron 72.766 horas/hombre. Ello responde, principalmente, a un cambio en la estrategia de desarrollo y gestión de personas, que significó reorientar los recursos en programas específicos de acuerdo al camino de desarrollo de cada área y cargo. Al finalizar el presente período, el total de la franquicia Sence utilizada fue de \$54.895.571.

### CAPACITACIÓN (H/H) SEGÚN GÉNERO

	Entel*		
	2013	2014	2015
Hombre	52.374	48.731	51.592
Mujer	25.515	23.605	17.215
Total	77.889	72.766	68.807

### CAPACITACIÓN (H/H) SEGÚN NIVEL PROFESIONAL O CATEGORÍA DE EMPLEADO

	Entel*		
	2013	2014	2015
Ejecutivos	4.444	5.451	4.628
Profesionales y técnicos	71.087	65.373	61.431
Administrativos	2.358	1.512	2.748
Total	77.889	72.766	68.807

\* Estas cifras sólo incluyen los resultados de Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone).



G4-LA11

### Programas de liderazgo

En Entel Call Center, el programa de liderazgo desarrollado en el presente periodo, involucró a 79 colaboradores, completándose 10.000 horas de capacitación. Las principales temáticas abordadas en el programa fueron: administración del tiempo, liderazgo, coaching y feedback, presentaciones efectivas, trabajo en equipo y cursos de Microsoft Excel.

El programa continuará en 2016, teniendo como objetivo ampliar su alcance hacia los mandos medios, administrativos, secretarías y analistas.

### Evaluaciones de desempeño

En 2015, se llevó a cabo la actualización del Modelo de Competencias para la Evaluación del Desempeño hacia uno más simple, efectivo y de mayor impacto.

En la Evaluación del Desempeño se miden Competencias (Corporativas y Específicas) y Objetivos (si corresponde de acuerdo al estamento).

G4-LA6

G4-LA5

## Salud y seguridad laboral

Entel está comprometido con ofrecer a todos sus colaboradores un entorno laboral seguro, cuidando la seguridad, la higiene y el bienestar. Es responsabilidad de Entel y de sus trabajadores contar con un ambiente de trabajo sano, evitando el abuso de alcohol y libre de drogas ilícitas.

En este marco, la compañía ha establecido una Política de Seguridad y Salud Ocupacional y un Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad y Salud Ocupacional para empresas contratistas. Esta estructura de gestión de seguridad y salud ocupacional dirigida tanto a colaboradores propios como

de empresas contratistas, ha permitido mantener las tasas de accidentabilidad y siniestralidad, las cuales alcanzaron un 0,9 y un 20%, respectivamente.

Cabe destacar que en el presente periodo se desarrolló un programa de capacitación en Salud y Seguridad Ocupacional dirigido a empresas contratistas, el que constó de 69 talleres en los que participaron 5.012 trabajadores contratistas, totalizando 18.755 h/h de capacitación.

A fines de 2015, Entel contaba con 26 comités<sup>30</sup> paritarios distribuidos en todo el país.

### SINIESTRALIDAD, ACCIDENTABILIDAD Y DÍAS PERDIDOS \*<sup>31</sup>

	Entel		
	2014	2015	2014
Tasa de accidentabilidad <sup>(1)</sup>	0,9	0,7	0,74
Tasa de siniestralidad <sup>(2)</sup>	12,0	27,3	22,8
Índice de gravedad <sup>(3)</sup>	50,6	108,3	90,4
Índice de frecuencia <sup>(4)</sup>	3,5	2,8	2,95
Total días perdidos	344	787	643
Días perdidos por enfermedades profesionales	-	122	218(*)
Nº de víctimas fatales	0	0	0

(\*) La cantidad de días perdidos asociados a enfermedades profesionales corresponde a casos declarados a fines del año 2014, cuyas altas definitivas se producen el año 2015

(1) Tasa de accidentabilidad= Número de accidentes/promedio de trabajadores \*100

(2) Tasa de siniestralidad= Días perdidos/promedio de trabajadores \*100

(3) Tasa de gravedad= Días perdidos/ Horas hombre del período \*1.000.000

(4) Tasa de frecuencia = Número de accidentes /horas hombre del período \*1.000.000

### PORCENTAJE TOTAL DE TRABAJADORES REPRESENTADOS EN COMITÉS PARITARIOS

	Entel		Entel Call Center	
	2014	2015	2014	2015
% Trabajadores representados	82%	80%	100%	100%
Nº de comités paritarios	25	22	3	4

<sup>30</sup> Para Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone) y Entel Call Center en Chile.

<sup>31</sup> Cifras sólo incluyen los resultados de Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone).

## Relaciones laborales

Tal como lo indica el Código de Ética de Entel, la compañía respeta y reconoce a todas las organizaciones que representan a sus trabajadores en sus diferentes intereses. Es así como parte de su política consiste en propiciar y mantener un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores.

Al finalizar el presente periodo, el 76,75%<sup>32</sup> de los colaboradores de Entel pertenecía a alguno de los cuatro sindicatos existentes.

En el marco del proceso de negociación colectiva 2015, la compañía y los trabajadores de las distintas organizaciones sindicales firmaron acuerdos anticipados que definieron los beneficios y condiciones laborales que regirán hasta 2018. En el proceso, no obstante, el sindicato de la filial Entel PCS votó la huelga legal, la primera en la historia de la compañía y que se hizo efectiva por seis días y que finalizó con un acuerdo colectivo a 36 meses.



**PORCENTAJE DE SINDICALIZACIÓN**  
(% trabajadores cubiertos por contrato colectivo)<sup>33</sup>

	Entel	Entel Call Center
	2015	2015
% trabajadores sindicalizados	76,75	34,45
% trabajadores cubiertos por contrato colectivo	100	34,45

<sup>32</sup> Porcentaje de sindicalización de Entel Matriz (Entel S.A. Entel PCS y Entel Phone).

<sup>33</sup> Para ver cifras 2014 y años anteriores ver Reporte de Sustentabilidad 2013 2014 en [www.entel.cl](http://www.entel.cl)



## CAPÍTULO 6

# Medioambiente

### Principales Impactos



Energía  
(Consumo Red y Datacenter)



Residuos  
(Operacionales y Equipos)

El compromiso de Entel con el medioambiente se encuentra descrito en su Código de Ética, el que se centra en el respeto por el equilibrio ecológico del entorno a sus instalaciones, en el cumplimiento de la normativa vigente, en el fomento de la formación de los trabajadores, en el respeto por el entorno y en la protección medioambiental, todo ello demostrado a través de acciones concretas.

En este marco, la política de sustentabilidad define como principal foco de aporte de Entel al cuidado y preservación del medioambiente, la institucionalización de una política de reciclaje integral, que le permita convertirse en un agente responsable del ciclo de vida de sus productos.

El área a cargo de monitorear el cumplimiento del compromiso de Entel con el medioambiente, así como de coordinar la implementación de los distintos programas y acciones, es la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, la que reporta directamente a la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos.

El foco de gestión del área en 2015 estuvo puesto en profundizar y ampliar la cobertura de las iniciativas de reciclaje que se venían desarrollando desde 2014.

Para 2016, el principal desafío lo constituirá el consolidar las iniciativas de gestión de residuos tanto de la operación como de la venta de equipos y accesorios, a la par de lograr la ampliación de las acciones de gestión ambiental en otros ámbitos como la energía.

Las actividades de Entel, como la de cualquier otra empresa u organización, generan una serie de impactos ambientales, positivos y negativos, que se producen a lo largo del ciclo de vida de la red (desde la selección del sitio, su construcción, operación y mantenimiento, hasta el fin de su vida útil), así como durante la prestación de los servicios a sus clientes.

Los impactos medioambientales más significativos que gestiona actualmente Entel se vinculan con el consumo de energía en la operación de la red y de los Datacenter, así como los residuos derivados de la utilización y mantenimiento de equipos, y el creciente número de teléfonos que quedan fuera de uso.

## Eficiencia energética y emisiones de CO<sub>2</sub>

En lo referido a la eficiencia energética de la red, esta es proveída en un 100% por el socio estratégico Ericsson; gracias a ello, Entel puede asegurar que su red cuenta con la mejor tecnología existente, lo que le permite reducir el consumo de energía y aumentar la cobertura.

Ericsson implementa en todas sus operaciones en el mundo una estrategia de eficiencia energética que le ha llevado a ser líder. Su aproximación sistemática y holística le ha permitido identificar y gestionar los principales impactos ambientales de su operación y es así como la reducción en el consumo de energía se considera un aspecto clave a gestionar tanto para responder a requerimientos del negocio, como para satisfacer necesidades regulatorias y para contribuir a la reducción del impacto ambiental.

La otra fuente importante de consumo de energía en la operación de Entel la constituye la red de sus ocho datacenter<sup>34</sup>, los que requieren energía tanto para el funcionamiento de los equipos TI<sup>35</sup> como para su refrigeración. Con el fin de mitigar este impacto, desde el año 2012 Entel ha incorporado la variable eficiencia energética desde la etapa de diseño de sus datacenter.

Durante 2015, en el caso del datacenter de Longovilo se realizó la renovación de infraestructura de uno de los tres datacenter existentes en el lugar, mediante el cambio de los antiguos equipos de climatización (Chillers) por equipos que permiten el uso de Freecooling, lo que se traduce en mejorar la eficiencia energética del sistema.

# 5.370.000

KWh ahorro total energético  
en los datacenter.

# 26%

aumentó el ahorro  
en comparación  
con 2014.

Además, se mejoraron las condiciones de la sala de equipos TI, las cuales permitirán controlar riesgos y mejorar las condiciones operativas del datacenter. Así también, en el datacenter de Amunátegui se habilitaron 250 m<sup>2</sup> de sala de equipos en el piso 6, cuya implementación se realizó bajo estándares de diseño y tecnología de última generación.

Este año también comenzaron las actividades de diseño para la construcción del Edificio número 3 en el datacenter de Ciudad de los Valles, proyecto diseñado para mejorar la eficiencia energética como base del control del riesgo operacional. El proyecto, que recoge las tendencias actuales de diseño utilizadas por los grandes operadores mundiales, se adapta a requerimientos locales de los clientes de Entel y a las condiciones propias de nuestro país, como la resistencia a sismos de gran magnitud.

Es así como en 2015 el ahorro total energético en los datacenter fue de 5.370.000 KWh, lo que representa un 26% de aumento en el ahorro, en comparación a los 4.250.889 KWh ahorrados en 2014. Ello equivale al consumo energético anual de 2.984 hogares.

<sup>34</sup> 7 de ellos en Chile y el octavo se encuentra en Perú

<sup>35</sup> Tecnologías de la Información



### Certificación de operación sustentable

## para datacenter Ciudad de los Valles

En el mes de octubre el datacenter Ciudad de los Valles de Entel obtuvo la Certificación Operación Sustentable, nivel GOLD –el nivel más alto de la certificación, con una vigencia de tres años–, otorgada por el Uptime Institute\*.

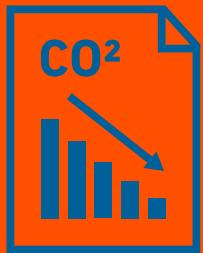
Gracias a este reconocimiento, este centro de datos que sustenta los servicios de Outsourcing TI y Soluciones On-Demand para los clientes de Entel se convierte en el primer datacenter Service Provider de Chile y Latinoamérica en obtener esta Certificación de Operación Sustentable, lo que, además, lo ubica como el undécimo a nivel mundial con este reconocimiento.

Esta certificación reconoce la gestión de operaciones del datacenter, para lo cual evalúa dos grandes bloques. El primero es la infraestructura, que tiene relación con su construcción y diseño. Allí, el datacenter de Ciudad de los Valles ya había obtenido en los años 2012 y 2014 las certificaciones Tier III Design Documents y Tier III Constructed Facility.

El segundo es referido a la operación, es decir, la forma en que funciona la organización y conocimientos del equipo humano que lo gestiona y cómo se mantiene. Esto último es lo que logró la certificación en 2015, lo que permite asegurar a Entel que el datacenter dispone de un equipo de profesionales altamente capacitado y con amplia experiencia en gestión operativa de infraestructura.

\* <https://es.uptimeinstitute.com/>

PREMIOS Y  
RECONOCIMIENTOS



# ENERGÍA

ENTEL OBTUVO EL PREMIO BUILDING PERFORMANCE DE CIBSE

Categoría Training Programme.

---

Reconociendo la reducción de  
riesgos y consumo de energía en  
sus datacenter.

---



Entel se ajusta al estándar más riguroso de la OCDE sobre emisión de ondas electromagnéticas.



G4-EN27  
G4-PR1

En febrero de 2015, Entel obtuvo el premio Building Performance (anteriormente Premios Low Carbon) en la categoría Training Programme. Estos premios, que se llevan a cabo por CIBSE<sup>36</sup> cada año en Londres, reconocen la excelencia en la construcción y operación de instalaciones. El reconocimiento otorgado a Entel se debió al desarrollo de un programa de reducción de riesgos y consumo de energía en sus datacenter, con el objetivo de implementar las mejoras necesarias para reducir el consumo de energía, aumentar la confiabilidad y reducir el costo total del negocio. Así, por medio de una serie de talleres facilitados por "Operational Intelligence", Entel logró implementar mejoras en sus instalaciones, con la consiguiente optimización del uso de energía y obtención de ahorros esperados. De esta forma, con el trabajo colaborativo de equipos multidisciplinarios, Entel logró una mayor comprensión para aumentar la confiabilidad, la resiliencia y la confianza en la operación de sus datacenters.

Entel reconoce que su esfuerzo en el área de la eficiencia energética tiene un impacto en la disminución de emisiones de CO<sub>2</sub>, no obstante, a la fecha no cuenta con un registro

de su huella de carbono que le permita informar tanto sus emisiones como sus reducciones, por lo que en 2016 se evaluará la pertinencia de medir esta variable.

### Densidad de Potencia

Entel opera actualmente todo su parque de antenas con altos estándares en cuanto a emisiones electromagnéticas.

Es así como da cumplimiento de manera estricta con los requisitos de seguridad sobre las instalaciones y equipos de telecomunicaciones que generan ondas electromagnéticas, según lo establece el artículo 7º de la Ley General de Telecomunicaciones y lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 3103 de 2012, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que consagra los valores límites de emisión de ondas electromagnéticas que se debe cumplir en el ámbito nacional. En este sentido, es importante resaltar que la regulación en esta materia establece como límite máximo el promedio simple de los cinco estándares más rigurosos de los países que integran la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

<sup>36</sup> Chartered Institution of Building Service Engineers, principal fuente de experiencia en servicios de construcción.

## Gestión de residuos

La generación de residuos es uno de los principales aspectos ambientales generados por las actividades de las empresas. En el caso de la operación de Entel, los principales residuos sólidos que se generan son:



**Torres, antenas y cables,** para los cuales Entel cuenta con un procedimiento para su disposición final sustentable, ya que estos residuos vinculados principalmente con el despliegue y funcionamiento de la red recaen principalmente en Ericsson, quien cuenta con un procedimiento de gestión sustentable de sus residuos, los que en 2015 ascendieron a un total de 57.715 kg.



**Celulares dados de baja,** para lo cual Entel posee un programa que involucra a los clientes, cuyos detalles y cifras se entregan en el título Programa de Reciclaje de Celulares.



**En lo referido a residuos peligrosos,** Entel realiza un control con el fin de darles una adecuada gestión a los mismos y asegura su disposición final entregándolos a empresas especializadas que certifican el tipo de residuo gestionado y su disposición final. En 2015, un total de 28.685 kg de residuos peligrosos fueron enviados a plantas de tratamiento.





Desde 2014, Entel estableció como requisito para la adjudicación del servicio de logística que el proveedor cuente con un sistema para la gestión responsable de sus residuos sólidos.

Al finalizar 2015, los principales residuos generados y gestionados por el operador logístico SOTRASER fueron cartón, plástico y maderas, los que se tradujeron en un total de 77.524 kg.

#### RESIDUOS GENERADOS Y GESTIONADOS POR OPERADOR LOGÍSTICO 2015

Tipo residuo	Cantidad [kg]	Disposición final
Residuos industriales sólidos no peligrosos	18.980	Relleno sanitario
Cartón	58.544	Reciclaje
<b>Total</b>	<b>77.524</b>	

#### RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS Y MÉTODO DE TRATAMIENTO 2015\*<sup>37</sup> (EN KG)

Tipo de residuo (por peso)	Tratamiento	2015
FERRETERÍA Fierro en general, rack, cable mensajero, ferretería	Clasificación y desarme. Fundición nacional	36.359
PLÁSTICOS Plásticos en general	Operador de reciclaje y residuos	799
COBRE Cables de cobre	Clasificación y molienda	6.491
PAPEL Papel y cartón	Planta de tratamiento	1.354
CABLES Coaxial, acometida	Pelado y molienda	7.167
ELECTRÓNICOS Teléfonos, tarjetas y equipos en general	Clasificación y desarme	44.939
NO RECICLABLES Fibra óptica, antenas de fibra, otros materiales	Operador de reciclaje y residuos	74.417
Baterías, celdas, bancos de baterías	Planta de tratamiento	28.685
	<b>Total</b>	<b>200.211</b>

<sup>37</sup> Sólo se entrega información de 2015, ya que no se cuenta con las cifras comparables para los años 2013 y 2014.



## Reciclaje de celulares

Los rápidos avances en la tecnología móvil hacen que los usuarios de ellos quieran actualizar y renovar sus teléfonos regularmente. Consciente de esta realidad, Entel ha implementado desde 2014 un programa para fomentar y facilitar que sus clientes y el público en general pueda gestionarlos de la mejor manera posible, desde el punto de vista ambiental y social. El programa incluye celulares en desuso, cargadores, baterías y accesorios.

Durante 2015, cinco empresas del mercado corporaciones se sumaron a la campaña de reciclaje de celulares en desuso. De esta forma se puso a disposición de la ciudadanía más de 300 puntos de recolección tanto en tiendas Entel como en otros puntos de recolección (ONGs y empresas), a partir de lo cual se logró recolectar más de cuatro toneladas de equipos y accesorios.

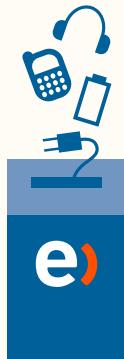
Los equipos recogidos en este programa son retirados y procesados por la empresa especializada Midas Chile, la cual recupera los materiales (cobre, aluminio y plástico, entre otros) y los vende como materias primas en Chile y Asia. Cabe mencionar que los recursos generados en la recuperación de materiales son parte del financiamiento de las mejoras de espacios públicos concretadas en los proyectos Barrio Feliz. Y a partir de 2016 en los proyectos de conectividad y mejoramiento de espacios públicos Uniendo Personas.

# CELULARES EN DESUSO

Entel gestiona los celulares en desuso a través de dos vías:



**PRODUCTOS  
EN DESUSO**



**300 PUNTOS DE  
RECOLECCIÓN**

**3,34**  
2014

**4,35**  
2015

**TONELADAS**

Celulares, baterías, cargadores y **accesorios en desuso** independiente de su procedencia (clientes y no clientes).

Con **300 puntos de recolección** (tiendas Entel y otros espacios), una empresa especializada procesa y recupera materiales\* que se venden como materias primas en Chile y en el exterior. Los recursos económicos generados por este programa son utilizados para financiar el Programa Barrio Feliz. A contar de 2016 en los proyectos Uniendo Personas

**Toneladas de celulares, accesorios y baterías enviados a reciclaje.**

## RESULTADOS

### CELULARES

**1,21**  
2014

**1,76**

2015

### ACCESORIOS

**1,4**  
2014

2014

**2,06**

2015

### BATERÍAS

**0,73**  
2014

2014

**0,53**

2015

### TOTAL

**3,34**  
2014

2014

**4,35**

2015

# Indicadores GRI G4 Pacto Global (COP)

## Contenidos Básicos Generales

Aspectos materiales	Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1 Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	6-9		
G4-2 Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad.	25		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3 Nombre de la organización.	11		
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	11		
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	11		
G4-6 Países en los que opera la organización.	11		
G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	11		
G4-8 Mercados servidos.	11		
G4-9 Escala de la organización	10		
G4-10 Desglose de los empleados de la organización.	38, 63 y 64		Principio 6
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	71		Principio 3
G4-12 Descripción de la cadena de suministro de la organización.	16 y 17, 36		
G4-13 Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	11		
G4-14 Descripción de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	22		
G4-15 Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	28		
G4-16 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	28		
<b>ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA</b>			
G4-17 Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	2		
G4-18 Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	2 y 3, 16 y 17		
G4-19 Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido.	4, 16 y 17		
G4-20 Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	4, 16 y 17		
G4-21 Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	4, 16 y 17		

Aspectos materiales	Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
G4-22 Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	2		
G4-23 Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.	2		
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24 Grupos de interés vinculados a la organización.	26 y 27		
G4-25 Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	3		
G4-26 Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	26 y 27		
G4-27 Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.	3		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28 Periodo objeto de la memoria.	2		
G4-29 Fecha de la última memoria.		2014	
G4-30 Ciclo de presentación de las memorias.		Anual	
G4-31 Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.	5		
G4-32 Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.	2, 82-85		
G4-33 Política y prácticas vigentes de la organización respecto de la verificación externa de la memoria.	5		
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>			
G4-34 Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	18		
G4-38 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	18		
G4-39 Descripción de si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	18		
G4-41 Procesos del órgano superior de gobierno para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses.	23		
G4-43 Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	20		
G4-45 Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	18		
G4-47 Frecuencia con la cual el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	23		
G4-48 Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	5		
G4-49 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	27		
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56 Valores, principios, estándares y normas de la organización.	24		Principio 10
G4-57 Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	24		

## Contenidos Básicos Específicos

Aspectos materiales	Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	32	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	31	
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas y otorgadas por entes del gobierno.	68	
<b>CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	29	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	29, 52	
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	36	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	37	
<b>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>			
<b>ENERGÍA</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	73	
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	74	Principios 7 y 8
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	73	
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	78 - 79	Principio 8
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	77	Principio 8
<b>DESEMPEÑO SOCIAL/PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>EMPLEO</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	61	
G4-LA1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	63 y 64	Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	65	
<b>RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	71	
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso por cambios organizacionales e inclusión en los convenios colectivos.	71	Principio 3
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	70	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	70	
G4-LA6	Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	70	
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	68	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	68	Principio 6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	47 , 68	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	69	Principio 6

Aspectos materiales	Página	Omisiones/ Comentarios	Principio del Pacto Global
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	47	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	47	Principio 6
<b>EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	36	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	37	
<b>DESEMPEÑO SOCIAL/SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	51	
G4-S01	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto e implementación de programas de desarrollo.	54 - 60	Principio 1
<b>CORRUPCIÓN</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	24	
G4-S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	24	Principio 1
G4-S04	Medidas tomadas ante incidentes de corrupción.	24	Principio 1
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Ver nota 32 Estados Financieros (págs. 106-110) de la Memoria Financiera 2015.	Principio 1
<b>DESEMPEÑO SOCIAL/RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	39	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyo impacto en materia de salud y seguridad han sido evaluados para promover mejoras.	77	
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	41	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	41,43,46 y 48	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información de sus productos y servicios	49	
<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión.	41	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios, relativos a publicidad, promociones y patrocinios.	Ver nota 32 Estados Financieros (págs. 106-110) de la Memoria Financiera 2015.	
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de información de los clientes.	49	
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Ver nota 32 Estados Financieros (págs. 106-110) de la Memoria Financiera 2015.	



Caleta Andrade, región de Aysén.  
Libro Todo Chile Comunicado, sobre  
los beneficios de la conectividad  
digital en zonas rurales del país.



**ASESORÍA PAUTAS GRI**  
Governart

**DISEÑO**  
[librededeideas.cl](http://librededeideas.cl)

**IMPRESIÓN**  
Ograma