

Reporte Sustentabilidad 2019





Reporte de Sustentabilidad **2019**

Contenidos

01. Corporativo

páginas 4 - 26

Carta del Gerente General
Perfil de Sustentabilidad

02. Transformación responsable

páginas 27 - 48

2.1 Resiliencia y adaptación
2.2 Derechos fundamentales
2.3 Impactos de la tecnología

03. Transformación inclusiva

páginas 49 - 79

3.1 Talento líder y representativo
3.2 Empoderamiento digital
3.3 Reducción de la brecha digital

04. Transformación consciente

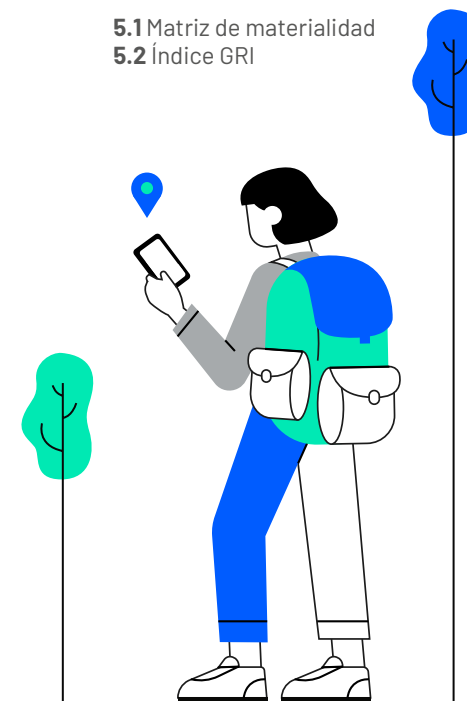
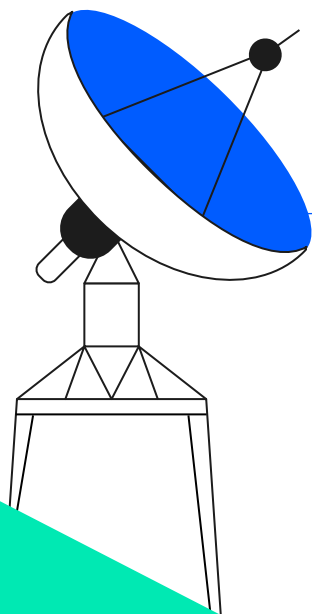
páginas 80 - 94

4.1 Eco-eficiencia
4.2 Economía circular

05. Anexos

páginas 95 - 104

5.1 Matriz de materialidad
5.2 Índice GRI



01. Corporativo

Carta

Gerente General

102-14

Nuestro camino de transformación responsable, inclusiva y consciente

Al finalizar el 2019 y entrar a una nueva década, desde Entel queremos compartir con todos nuestros grupos de interés nuestro reporte de sustentabilidad, documento que también constituye nuestra Comunicación de Progreso para el Pacto Global de Naciones Unidas para este período. Esta vez, junto con presentar nuestro desempeño extra financiero, compartimos el nuevo plan estratégico de sostenibilidad, que complementa la estrategia corporativa y apunta directamente al cumplimiento de nuestro propósito y visión de transformación responsable de la sociedad a través de la tecnología.

Hoy más que nunca vemos una oportunidad de contribuir a la sociedad con nuestro negocio, para impulsar a que más personas y organizaciones tengan mejores herramientas para su desarrollo y bienestar, apuntando siempre a la colaboración y al diálogo, y celebrando la diversidad como un punto de encuentro y unión. En 2019, lanzamos nuestra Política de Diversidad e Inclusión, un hito muy importante que plasma el trabajo colaborativo de todo el equipo de Entel para impulsar una forma transversal de relacionarnos, donde cada uno aporta desde su propia identidad. Así, el proceso de transformación cultural que hemos venido impulsando cobra en la actualidad más sentido y fuerza: somos una organización más preparada no solo para afrontar nuestros propios desafíos, sino también los de la sociedad de la cual somos parte. Hemos sido reconocidos por nuestro trabajo lo que nos impulsa a continuar avanzando. En 2019 nuevamente formamos parte de los índices de

Dow Jones Sustainability Index para Chile y el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) y también obtuvimos el tercer lugar como Empresa Líder en Sustentabilidad en la Agenda de Líderes Sustentables 2020 (ALAS 20).

Si bien el 2019 fue un año con importantes logros para Entel, el cierre de año fue difícil, donde los acontecimientos sociales y políticos ocurridos en Chile a partir de octubre impactaron a nuestra compañía, al igual que a todo el país. En esos momentos, pusimos la integridad de cada persona de nuestro equipo como la primera prioridad frente a lo que ocurría. Entendiendo que nuestros servicios son prestaciones clave especialmente en momentos de crisis, otra prioridad también fue mantener toda la red operativa, entregando facilidades de acceso a nuestros clientes, en los diferentes segmentos que atendemos. De esta situación salimos fortalecidos como equipo, probando nuestra resiliencia como organización y la capacidad de adaptarnos con mayor agilidad en contextos difíciles, pero también aprendiendo aún más sobre la importancia del diálogo y la comunicación cuando pareciera que se cierran los caminos de encuentro e intercambio. Queremos enfrentar el 2020 y el futuro profundizando en este mensaje y contribuyendo a una mejor sociedad a través de nuestro negocio y todas las actividades que él conlleva, las que conocemos y aquellas que aún nos falta por imaginar y crear.

La tecnología es la base de la comunicación, nuestro negocio inicial, pero también es fundamental para potenciar la innovación y para promover la industrialización que impulsará el desarrollo que necesitamos: que alcance a más lugares y personas, y que





no ponga en peligro a la naturaleza. En 2019 hicimos las primeras pruebas de la tecnología 5G en conjunto con otros actores de la industria y la sociedad: logramos mover un brazo industrial y realizar una ecografía, ambas acciones a distancia. Conscientes de la creciente huella de carbono por el mayor tráfico de datos en nuestras redes, dimos un importante paso para abastecer los data center de Entel con energías renovables a través de las alternativas que hoy ofrece el mercado energético nacional. Pero sabemos que la tecnología y el desarrollo de nuevas iniciativas tienen mucho más que aportar al cuidado del medioambiente. Nuestro camino de innovación en este ámbito de trabajo recién comienza y hemos decidido apuntar por su potencial de transformación responsable desde este inicio.

Nuestro compromiso es explorar todas las alternativas que ofrece el desarrollo de nuestro negocio de cara al futuro, protegiendo siempre a las personas que confían en nosotros parte importante de sus vidas y sus proyectos. Durante 2019, fortalecimos tanto nuestro Gobierno de Datos, para proteger la información de cada cliente y aportar en la discusión pública en este ámbito, como nuestros sistemas de seguridad de la información y la cultura corporativa de resguardo y prevención en materia de ciberseguridad. Entendemos la importancia que implica incorporar las mejores prácticas de trabajo en este sentido y el compromiso frente a los clientes y usuarios de nuestros servicios es continuar avanzando en ello. Finalizamos el año sin incidentes en materia de ciberseguridad ni fugas de datos de nuestros clientes, elevando también la transparencia hacia los mismos respecto al uso de datos que hacemos, siempre orientado a mejorar su experiencia de servicio y la innovación para el bien-

estar y comodidad de las personas. Creemos que la tecnología puede abrir nuevas experiencias de intercambio, más eficientes y personalizadas, pero es un camino que también ofrece dificultades y precisa de adaptaciones en el tiempo. En 2019, migramos la atención del segmento pospago en el Mercado Personas hacia canales digitales, iniciativa que, tras su puesta en marcha, no estuvo exenta de inconvenientes en nuestra actividad comercial y los procesos de atención a clientes. El compromiso de Entel es integrar cada aprendizaje para cumplir a cabalidad con nuestro propósito y las expectativas de cada cliente.

La transformación del negocio de Entel nos permite ver hoy más posibilidades para avanzar a la par con el crecimiento del negocio y la contribución al desarrollo sostenible: en la implementación de la economía circular, en la promoción de la diversidad e inclusión en nuestra cultura de trabajo de cara a la innovación y a las necesidades de clientes diversos, en el despliegue de la red de la mano de la inclusión y la promoción de habilidades digitales, en el desarrollo del talento al interior de nuestros equipos de trabajo en habilidades claves y múltiples requeridas para enfrentar el futuro de la organización y del país. Esperamos que todos los grupos de interés con los que compartimos activamente esta visión puedan sumarse en este camino y vean, como nosotros, un futuro de más y mejores oportunidades.


Antonio Büchi Buc
 Gerente General

Sobre nuestro

Reporte de Sustentabilidad 2019

102-1 / 102-3 / 102-46 / 102-47 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56

La sustentabilidad es parte del propósito corporativo y del negocio de Entel. Como compañía, llevamos más de una década entregando información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental a los diferentes grupos de interés.

A continuación presentamos nuestro décimo Reporte de Sustentabilidad -el quinto de carácter anual- que detalla los logros y desafíos en las diferentes materias que resultan de importancia para la empresa. Asimismo, presenta los lineamientos estratégicos que guían las acciones corporativas para contribuir a la transformación responsable de la sociedad a través de las posibilidades que ofrece la tecnología.

Este documento sigue las directrices y requerimientos de los GRI Standards para la presentación de información económica, social y ambiental según la opción de conformidad esencial, y detalla los resultados y desempeño para Entel Chile entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2019. Para algunos contenidos, según se indica, se entrega también información que incluye a las filiales Entel Call Center y Entel Perú para el mismo período. Sus contenidos no han sido verificados externamente.

En línea con las prioridades para nuestra empresa y nuestros grupos de interés

Nuestro reporte aborda aquellos temas que hemos considerado relevantes para el desempeño de la compañía y que resultan prioritarios para nuestros principales grupos de interés. A los ejercicios de consulta tanto interna como externa realizados en 2018 para establecer las prioridades, se sumó durante 2019 el desarrollo consensuado de un plan estratégico de sustentabilidad entre las diferentes áreas de la compañía. El plan focalizará el desempeño y las iniciativas a desarrollar en el mediano plazo y también orientará la transparencia y reportabilidad de cara a las diferentes personas e instituciones con las cuales interactuamos en la conducción de nuestro negocio, creando valor conjunto y apostando por el potencial transformador de la tecnología en la sociedad. Este reporte aborda los temas que hemos identificado como materiales o prioritarios y se estructura en base a los ejes de transformación definidos en nuestro plan de sustentabilidad.



Atención
Busca este símbolo para identificar los temas materiales contenidos en este reporte



Entel Chile S.A

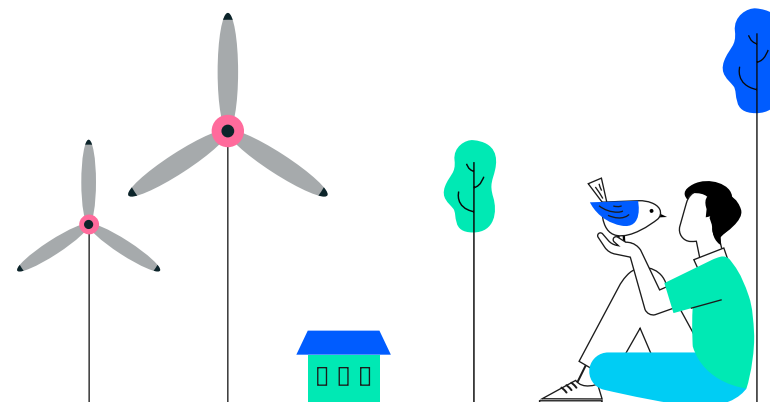
Costanera Sur 2760, Las Condes
Santiago Chile

Contacto Corporativo

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

sustentabilidad@entel.cl

¿Te gustaría ver otros temas tratados en este documento?
¡Cuéntanos más!



Transformar responsablemente la sociedad:

Nuestro desafío más importante

Los desafíos que enfrenta la humanidad hoy son numerosos, y las demandas de las personas y las organizaciones más importantes a nivel mundial por “no dejar a nadie atrás” se escuchan cada vez con más fuerza en la calle, en la academia, en los grandes foros internacionales, en las redes. Esta es la consigna central de los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por Naciones Unidas, la agenda más ambiciosa en esta materia que nos hemos planteado en el planeta desde que tenemos registro de habitarlo. Su urgencia deja el espacio de una década para lograr grandes acuerdos que nos permitan habitar un futuro sostenible para todos y todas quienes habitan la tierra, y la tecnología tiene un rol importante que jugar en ello.

Y aunque cada año más personas acceden a herramientas y dispositivos de comunicación y tecnología, todavía existen brechas en el acceso a la tecnología y oportunidades para disminuir sus impactos, por ejemplo, en el medioambiente. Impulsar la transformación responsable de la sociedad es el desafío y el propósito de Entel, y constituye nuestro compromiso más importante para apuntar a una mayor inclusión y contribuir con un futuro más próspero y lleno de posibilidades.

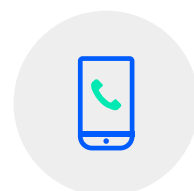


4,1 mil

Millones de personas en el mundo son usuarios de internet en la actualidad

Solo en 1/4 de los países del mundo no existe una brecha digital entre hombres y mujeres. Chile es el país con la mayor brecha de género en la posesión de teléfonos móviles.

En el mundo, por cada 100 habitantes, existen



108

Conexiones de telefonía móvil



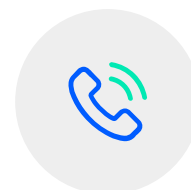
83

Conexiones a Internet móvil



14,9

Conexiones fijas a internet

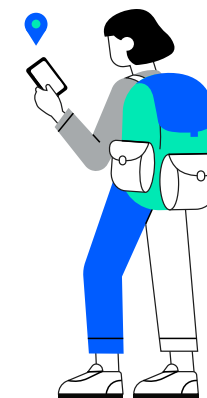


12,1

Conexiones a telefonía fija

En **Chile**, se calcula que entre un 45 y un 65% de la población **no posee habilidades** estándares¹ de manejo de tecnologías de información y comunicación.

Fuente: International Telecommunication Union (ITU), 2019²



La Agenda 2030 de Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, pone a las tecnologías de información y comunicaciones en un rol central, haciendo énfasis en la importancia y proyección de sus inversiones para lograr una economía robusta, como en el acceso universal y asequible a Internet.

El desarrollo tecnológico y digital no solo representa una posibilidad de inclusión de más personas, también facilita el desarrollo de las economías y su transformación para impulsar el crecimiento sostenible y responsable con el medioambiente.

“El progreso tecnológico debe estar en la base de los esfuerzos para alcanzar los objetivos medioambientales, como el aumento de los recursos y la eficiencia energética. Sin tecnología e innovación, la industrialización no ocurrirá, y sin industrialización, no habrá desarrollo. Es necesario invertir más en productos de alta tecnología que dominen las producciones manufactureras para aumentar la eficiencia y mejorar los servicios celulares móviles para que las personas puedan estar conectadas.”³

¹ Por ejemplo, hacer una operación aritmética en una planilla de cálculo, o descargar e instalar un software en su computador.

² Puedes revisar el reporte completo de la ITU para 2019 acá: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2019.pdf>

³ Consulta más sobre el ODS #9 y la Agenda de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>

Propósito Corporativo

102-16

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

Desde su creación, nuestra compañía ha ido cambiando, transformándose para atender las necesidades que surgen tras cada nuevo desarrollo tecnológico. En la era de la revolución digital queremos que más personas puedan acceder a las posibilidades de la tecnología, y trabajar junto a nuestros grupos de interés para avanzar en el establecimiento de un ecosistema digital y tecnológico que permita una transformación responsable, que amplíe las posibilidades y el bienestar de todos y todas.



iCambia
el mundo!



iAma lo
que haces!



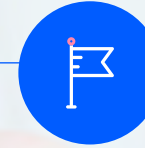
iHazlo
increíble!



iSiente como tu
cliente!



iToma
el riesgo!



iSúmate
al desafío!

Entel en 2019

Transformación Responsable

**1.091**

Personas entrenadas en ciberseguridad



Pago a proveedores pyme en un plazo menor o igual a 30 días

¡1ras pruebas de **5G** en Chile realizadas con éxito!

Transformación Inclusiva

**67,4**

Horas de capacitación promedio por persona al año

**1.174**

Personas inscritos en línea en los cursos clic

**140.192**

Hogares conectados a diciembre 2019

Transformación Consciente

**60.896**

MWh de energía renovable certificada para nuestros data center y edificio corporativo



Campaña de economía circular: repara, reusa, recicla

**41,1**

ton de reciclaje de artículos electrónicos y 313 ton de reciclaje electrónico en redes

En nuestra compañía

Junto a los grupos de interés

Para la sociedad

Ver más

Reconocimientos

Dow Jones Sustainability Indices

In collaboration with  a RobecoSAM brand

Dow Jones Sustainability Index

Por cuarto año consecutivo integramos los portafolios accionarios de DJSI, seleccionados en los índices para Chile y MILA Pacific Alliance. Somos la única empresa chilena de telecomunicaciones.



FTSE4Good

FTS4Good

Continuamos siendo parte del índice FTSE4Good de la bolsa de Londres que incorpora a empresas a nivel mundial con buenas prácticas en sustentabilidad.



MSCI

Mejoramos nuestra calificación de BB a BBB, evaluados por los temas críticos en sustentabilidad en relación a la industria mundial de las telecomunicaciones.



Ranking Merco

Nuevamente integramos el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa y mejoramos nuestra posición en el ranking, alcanzando el 6to lugar.



ALAS 20

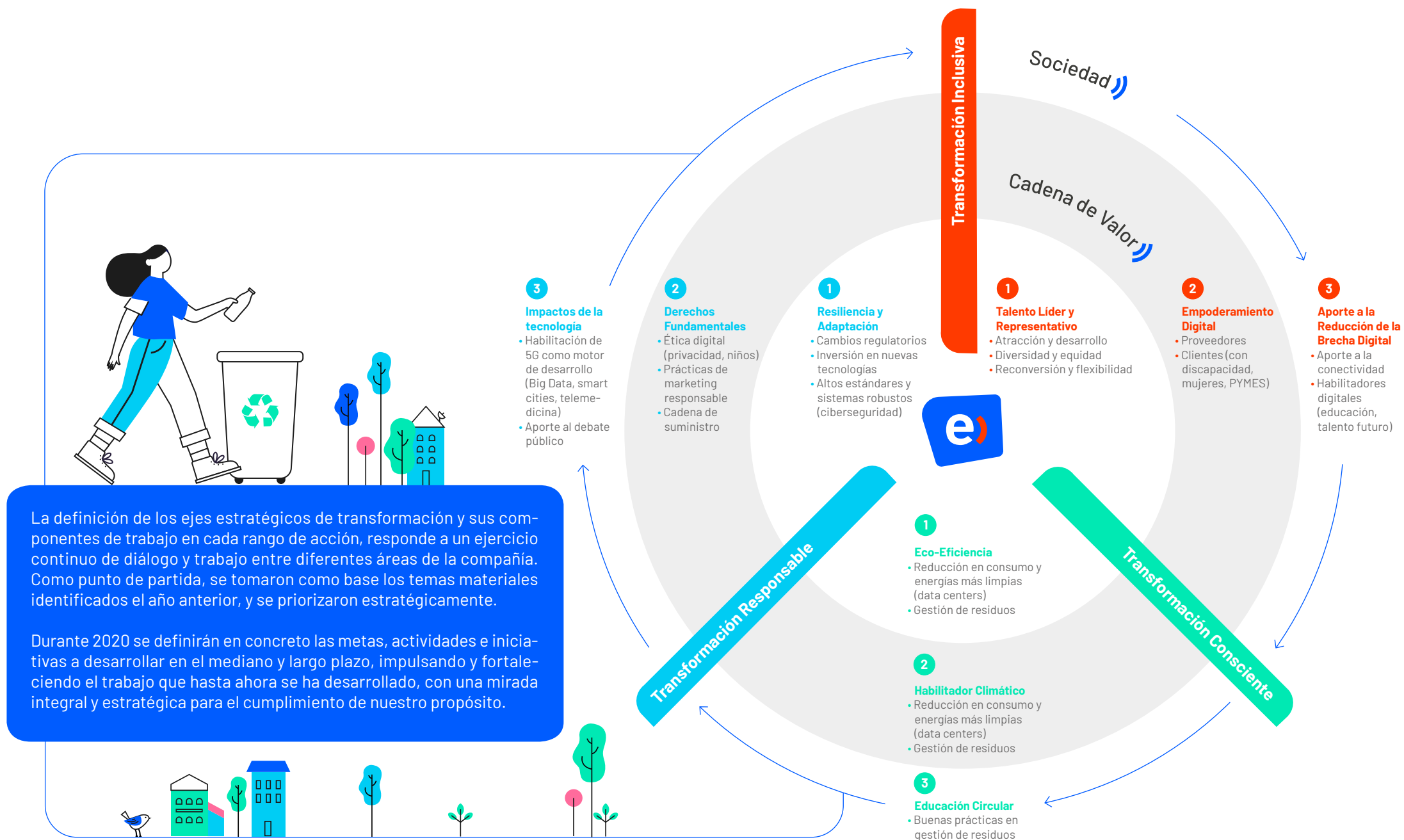
Obtuvimos el 3er lugar como Empresa Líder en Sustentabilidad en el reconocimiento de la Agenda de Líderes Sustentables 2020, en base a la información pública sobre sustentabilidad.



Presentamos nuestro plan estratégico de sustentabilidad

El **compromiso de Entel con la sustentabilidad** tiene más de una década de desarrollo al interior de la empresa. Su integración a la gestión corporativa ha dado importantes resultados y ha abierto numerosas oportunidades de creación de valor y colaboración con nuestros diferentes grupos de interés.

Tras la transformación de la compañía y la implementación de nuevas formas de trabajo más ágiles e impulsadas por la digitalización, la definición de un plan estratégico de sustentabilidad integrado a los planes de crecimiento y desarrollo del negocio, fue uno de los **principales avances durante 2019** para impulsar nuestro propósito y orientar todas nuestras acciones -al interior de la empresa, en toda la cadena de valor y hacia la sociedad en su conjunto- hacia la transformación responsable, inclusiva y consciente de nuestra compañía y su entorno.



Relacionamiento con los grupos de interés

102-12 / 102-13 / 102-40 / 102-42 / 102-43

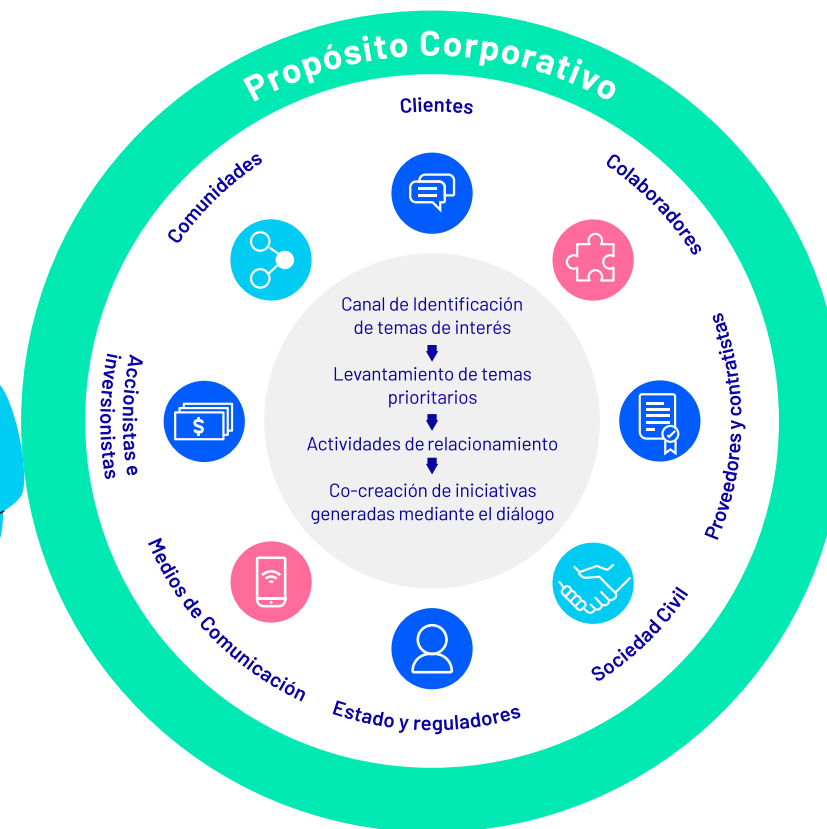
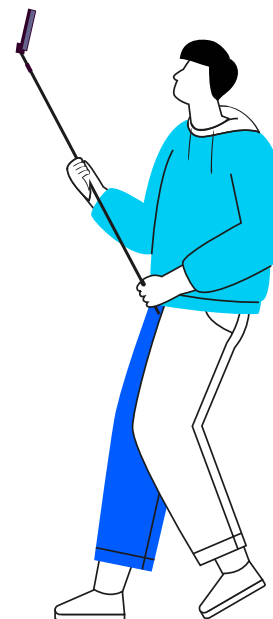
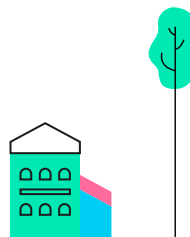
Como **Entel Chile y Entel Perú** adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas y trabajamos en el cumplimiento de sus 10 principios en Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

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

Dentro de este mismo modelo se establece el objetivo y la frecuencia del vínculo con cada actor y se puede hacer un seguimiento efectivo de la comunicación, sus expectativas y el trabajo que se desarrolle. La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de sus distintas áreas y en coordinación con el resto de la compañía, lidera el relacionamiento y vela por la aplicación del modelo.

En Entel somos parte de:

1. Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)
2. Asociación de Telefonía Móvil A.G. (ATELMO)
3. Acceso TV A.G.
4. Asociación GSM
5. Centro de Estudios del Desarrollo (CED)
6. Centro de Estudios Públicos (CEP)
7. Libertad y Desarrollo
8. Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA)
9. Unión Social de Empresarios Cristianos (USEC)
10. Pride Connection
11. Prohumana Red
12. Fundación Generación Empresarial

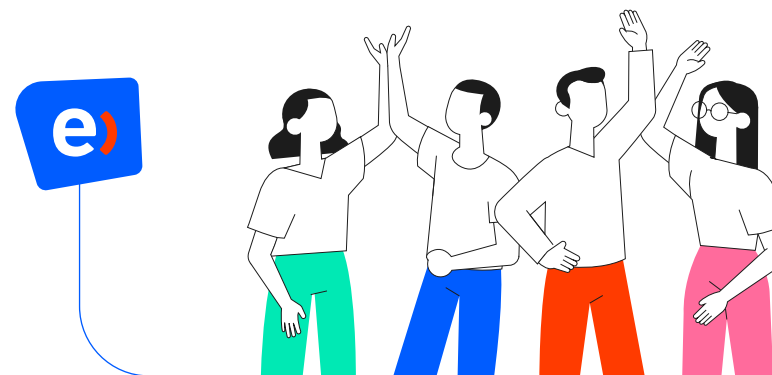


Durante 2019, trabajamos junto a los principales gremios a los que pertenecemos para avanzar en la discusión de un marco normativo que permita el desarrollo de la industria y sus inversiones. Nuestro foco de interés apunta a resolver temas de espectro, derechos de las concesiones e impulsar el camino necesario para el despliegue de las redes con tecnología 5G. Asimismo, progresar en la discusión de normativas que entregan mayor transparencia hacia los usuarios (velocidades de internet), que promueven un entorno de menor impacto en la ciudadanía (tendido de cables); facilitan la competencia (portabilidad) y un trato justo a entidades de gestión colectiva en la promoción de sus intereses, y promover la ética e integridad y prácticas anticorrupción en nuestros negocios.

Mercados: Infinitas posibilidades

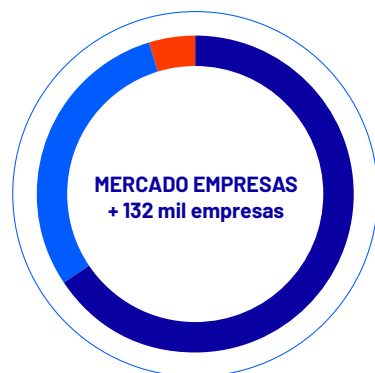
102-2

La tecnología ofrece posibilidades infinitas. Llegar a más personas y organizaciones y conectarlas con su entorno para contribuir en la creación de valor es el centro de nuestro negocio. Para atender a las necesidades específicas de las personas y de las organizaciones de diferentes tamaños, en Entel organizamos nuestro negocio en “mercados”. Cada uno tiene un foco particular, ya sea en personas y familias, empresas de diferentes tamaños, grandes corporaciones con necesidades tecnológicas muy complejas, y otros operadores nacionales e internacionales que precisan de nuestros servicios de red.



Entregamos una oferta innovadora y de calidad distintiva de servicios de voz, datos móviles y valor agregado. Brindamos servicios para el hogar que incluyen internet fijo e inalámbrico, telefonía y televisión.

- **90,2%** Servicios móviles
- **9,8%** Servicio hogar



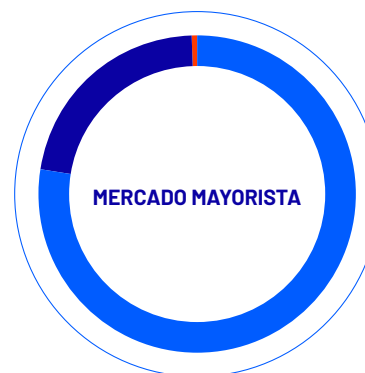
Acompañamos, inspiramos y movilizamos a las empresas de Chile en sus procesos de transformación tecnológica, apoyando así sus desafíos futuros. Atendemos a clientes pymes y grandes empresas con servicios móviles, fijos y tecnológicos.

- **65,7%** Servicios móviles y equipos
- **29,7%** Servicios fijos
- **4,6%** Servicios TI & Digitales



Somos socios estratégicos de grandes empresas e instituciones del país, ayudándoles a integrar soluciones tecnológicas con sólidas capacidades para desarrollar proyectos de alta complejidad, que mejoran o contribuyen al núcleo de su actividad, mediante plataformas IoT, Analytics, Cloud y otros.

- **47,7%** Servicios fijos
- **36,8%** Servicios TI & Digitales
- **15,5%** Servicios móviles



Somos un proveedor líder de redes y servicios para operadores nacionales e internacionales, con una amplia cobertura nacional, altos estándares de servicio a precios competitivos e infraestructura a la vanguardia de evolución tecnológica.

- **77,6%** Servicios fijos
- **22%** Servicios móviles y equipos
- **0,3%** Servicios TI & Digitales

Bases para la gestión sostenible del negocio

102-16/ 102-18/ 103-1/ 103-2/ 103-3/ 205-1/ 205-2/ 205-3

Gobierno Corporativo

El Directorio de la compañía es la instancia superior de nuestro Gobierno Corporativo. Cuenta con nueve miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la empresa, cuyo mandato se extiende por dos años con posibilidad de reelección indefinida.

El Directorio representa a los accionistas y conduce a la compañía hacia el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales. Supervisa así la administración de la empresa y constituye el mayor representante de la compañía frente a los grupos de interés.

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

La Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos, a través de la Dirección de Sustentabilidad y Comunidades, tiene una comunicación permanente con los grupos de interés. Todas las áreas de la empresa deben regirse por los lineamientos en materia de sustentabilidad y actuar en forma coordinada. Anualmente, la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos emite un informe al Directorio que da cuenta de las acciones, avances y desafíos de Entel en el ámbito de la sustentabilidad, así como de las principales acciones de relacionamiento con los grupos de interés.

Encuentra más información sobre nuestro Directorio y Gobierno Corporativo en la **Memoria Anual Corporativa**

Ver más



Sistema de Gestión Ética

En Entel contamos con diferentes lineamientos, canales e instancias para hacer de la ética un componente transversal a la gestión de la compañía.

El Sistema Ético de Entel es la base de todo nuestro trabajo y está en permanente actualización y difusión al interior de la empresa para asegurar que es

conocido y utilizado por todas las personas que se desenvuelven o interactúan con la compañía. Su principal objetivo es generar la confianza necesaria entre Entel y sus grupos de interés para poder cumplir con nuestro propósito y crear valor compartido y sostenido en el tiempo.

Código de Ética y Manual de aplicación Toda persona que ingrese a la compañía o filiales lo recibe y firma su adhesencia. Lo mismo los proveedores. Está disponible públicamente y rige el actuar del directorio y de toda la organización.

Ambos documentos fueron actualizados durante 2019.

Ver más

Comité de Ética Está compuesto por seis integrantes, ejecutivos de la compañía, mediante designación del gerente general. Sus funciones principales son supervisar y velar por el cumplimiento del Código de Ética; promover una cultura de adhesión al cumplimiento de leyes y normas éticas; e investigar, coordinar acciones y responder a las denuncias que se formulen.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD) Se actualiza periódicamente para cumplir con los requerimientos normativos y generar instancias y una cultura de prevención de conductas constitutivas de delito.

El MPD se actualizó durante 2019, como parte de su revisión y actualizaciones periódicas. El Modelo se encuentra certificado por Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda., conforme a lo establecido en la Ley 20.393 (de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas).

Canal de Denuncias El canal de denuncias es una plataforma confidencial, de registro de denuncias o violaciones a nuestro código de ética, leyes o normativas, administrado por personal externo a Entel y que permite informar al Comité de Ética sobre denuncias anónimas o no, de parte de nuestros colaboradores, proveedores, contratistas o representantes de nuestros grupos de interés.

Ver más

Durante 2019

Se inició el proceso de actualización de los anexos de los contratos de los colaboradores de la compañía, incluyendo las actividades de toma de conocimiento y adherencia al Código de Ética y Política de Conflicto de Interés.



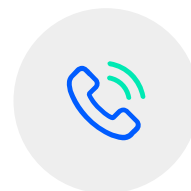
Capacitación en Sesión de Directorio sobre Gobiernos Corporativos y Cumplimiento

Jornada de **Cultura Ética y Gobiernos Corporativos**

Se realizaron diversas instancias de capacitación y adherencia al sistema ético, dirigidas a los diferentes estamentos, según sus niveles de responsabilidad y criticidad.



100%
de los Directores capacitados



65%
de participación de los líderes Top 100 de la compañía

El 100% de los contratos con proveedores cuentan con cláusulas relativas al Código de Ética. La totalidad de los proveedores críticos y recurrentes deben firmar su adherencia al Modelo de Prevención de Delitos y, durante 2019, se les informó sobre la Política de Regalos e Invitaciones.

Envío de cinco videos de Cápsulas de Conductas Éticas

Curso E-Learning del MPD

Cafés de Ética y Cumplimiento

Se recibieron 17 denuncias por casos asociados a conflictos de interés y pagos no autorizados, todas las cuales fueron investigadas y tuvieron sus correspondientes medidas disciplinarias. Todos los casos fueron informados y revisados por el Comité de ética, de Recursos Humanos, el área Legal y por Auditoría.

1.688
visualizaciones por parte de los colaboradores

70%
de la dotación realizó el curso en línea comprendido en el MPD

Más de 70 colaboradores de las áreas más críticas -como redes, corporaciones y compras- han participado

Se realizaron 19 auditorías de cumplimiento relacionadas con la Ley 20.393, en relación a los procesos donde se podría materializar el riesgo de corrupción. A partir de éstas, la compañía mantiene una serie de controles, tales como registros de citas con funcionarios públicos, declaración de conflictos de interés, personas políticamente expuestas, regalos e invitaciones, segregación de funciones en la toma de decisiones relacionadas a contratación de servicios o procesos de licitación con proveedores y planes de refuerzo en materias relativas a instaurar y reforzar una cultura corporativa íntegra.

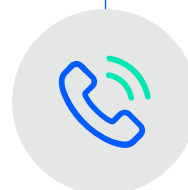
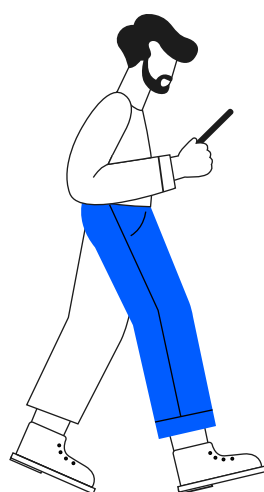
En resumen, durante 2019, se impulsó el Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento, que incorporó en un solo acceso a la intranet corporativa -disponible para todos los colaboradores de la empresa- el Código de Ética, Manual de Aplicación, políticas relacionadas al MPD, Políticas de Libre Competencia, Diversidad e Inclusión, entre otras, y el registro de las declaraciones de conflicto de interés y de regalos, viajes e invitaciones recibidas o no aceptadas.

Gobierno de Gestión de Riesgos

102-11/ 201-2

Cada integrante y unidad organizacional de la compañía es responsable de la identificación, evaluación, control y mitigación de riesgos. El Gobierno de Gestión de Riesgos en Entel es liderado por la Gerencia de Auditoría Interna y Riesgo Operacional, quien trabaja junto al Directorio y el Comité Estratégico, como también junto a los comités operativos. Desde aquí se desarrollan las metodologías y se establecen los focos para el desarrollo de las matrices de riesgo de nivel táctico y operativo. Este trabajo forma parte de los proyectos estratégicos de la compañía y se articula en base a un modelo de adherencia y de promoción de una cultura de gestión y prevención en toda la organización.

Para construir una matriz de riesgo operativa, los dueños de los procesos en las diferentes áreas identifican los macro riesgos empresariales, así como las mitigaciones generales que deben ser adoptadas para atenderlos. Los diferentes comités operativos –como el Comité de Ciberseguridad, el Comité de Protección de Datos o el Comité de Continuidad de Negocio, por nombrar algunos– revisan dichos riesgos y el estado de los proyectos de mitigación asociados a los mismos. La retroalimentación que reciben los colaboradores y su capacidad de aportar en la mejora continua de los procesos es permanente, y es la Subgerencia de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua la encargada de hacer este acompañamiento, orientando en la definición, evaluación y seguimiento de los riesgos identificados.



22 Líderes

Ejecutivos fueron capacitados con foco en la identificación y evaluación de los mismos.

Durante 2019 y en el marco de la actualización anual de los macro riesgos empresariales, **22 líderes ejecutivos fueron capacitados** con foco en la identificación y evaluación de los mismos. Por su parte, **98 colaboradores de diversas áreas participaron en instancias de capacitación** orientadas al desarrollo de matrices de riesgo operativas y tácticas.

Este proceso de actualización permite identificar y evaluar nuevos riesgos emergentes conforme a aplicar las medidas de mitigación proporcionales. También permite continuar monitoreando aquellos riesgos que se mantienen de los años anteriores.



Mapa de Riesgos de Cambio Climático y Medioambiente

En Entel contamos con un mapa de riesgos de cambio climático y medioambiente que nos ha permitido identificar y evaluar los principales riesgos asociados a estos temas, como el consumo de agua, los incendios forestales o el consumo de energía eléctrica, entre otros. El desarrollo de una Política Medioambiental (**más información en capítulo "Eco-eficiencia"**), y el establecimiento de un plan de inversiones en las instalaciones son resultado, en parte, de este trabajo.

La identificación de estos riesgos y sus planes de mitigación se han trabajado con la alta gerencia a nivel corporativo, y el foco de trabajo se ha orientado a hacer un uso más eficiente de los recursos, en línea con los focos que mantiene la compañía actualmente. El riesgo ambiental, asimismo, forma parte del mapa de macroriesgos empresariales de Entel, lo que ha permitido generar diversas iniciativas de mitigación. El trabajo en relación a estos factores de riesgo ha sido transversal a diversas áreas de la organización, y grupos multidisciplinarios han participado tanto en su identificación, como del análisis y propuesta de alternativas para enfrentarlos. En ese sentido, destacan las tecnologías que han sido implementadas en instalaciones estratégicas, como por ejemplo Data Center, para avanzar en la adopción de buenas prácticas internacionales que permiten, a la vez, contar con infraestructura más eficiente y sustentable.

Entre 2020 y 2021, se trabajará en la implementación de un Modelo de Gobierno Ambiental donde se estipularán los roles, áreas responsables, difusión y capacitación de la política, y reportabilidad, entre otros.

De acuerdo al Foro Económico Mundial, durante 2019 los principales riesgos globales con mayor probabilidad de ocurrencia consideraban riesgos ambientales como episodios climáticos extremos, falla de la acción coordinada para combatir el cambio climático y desastres naturales, junto con los riesgos tecnológicos de fraude o robo de datos o ciberataques. Para 2020, cobran aún mayor importancia y probabilidad de ocurrencia los riesgos ambientales, sumándose otros como la pérdida de biodiversidad o desastres por fallas humanas con consecuencias ambientales.

Fuente: Global Risks Report 2020, World Economic Forum



Comité de Crisis

Nuestro Comité de Crisis está integrado por todos los Vicepresidentes y Gerentes de primera línea, inclusive el Gerente General y la Subgerente de Gestión de Riesgos y Supervisión Continua, quien tiene el rol de presidirlo y convocarlo ante eventos de alta criticidad, conforme a nuestro Plan de Continuidad de Negocios.



Proteger la integridad de todo el personal que trabaja en Entel, tanto interno como externo.



Entregar una respuesta oportuna frente a situaciones de crisis que puedan afectar el desarrollo normal de la operación y mantener la continuidad de los servicios.



Construir una estructura de respuesta para la toma de decisiones para contener una crisis a tiempo.



Analizar las consecuencias de cada crisis y tomar medidas para la prevención de hechos similares en el futuro.

Producto del estallido social que ocurrió en Chile a partir del 18 de octubre de 2019, el Comité de Crisis sesionó ocho veces entre octubre y diciembre. Durante este período, como compañía enfrentamos diversas situaciones que afectaron algunas tiendas en diferentes regiones, así como en algunas radio estaciones a nivel nacional. Nuestros colaboradores también enfrentaron problemas para el traslado desde y hacia sus hogares.

Las diferentes medidas adoptadas permitieron mantener tanto la seguridad de todo el equipo humano, así como la disponibilidad de los servicios hacia nuestros clientes. Al finalizar el año ningún miembro del equipo tuvo una afectación grave producto de la crisis, el 99% de las tiendas se encontraban operando en forma normal y todos los servicios funcionaban sin inconvenientes.

Se activó el Home Office, para todos quienes pudieran realizar sus labores en forma remota y medidas de flexibilidad horaria.

Se dispuso de buses de acercamiento hacia estaciones de metro operativas.

Se dictaron charlas para líderes y colaboradores que permitieran brindar apoyo a sus equipos de trabajo frente a las situaciones de estrés a las cuales estaban enfrentados.

Se modificaron los protocolos de evacuación y emergencia de los edificios que lo necesitaron.

Se reforzaron las brigadas anti-incendios de edificios e instalaciones críticas.

Se reforzó la seguridad en tiendas u oficinas regionales, instalando las protecciones necesarias para protegerlas de saqueos y vandalismo.

Se contrató una asesoría externa para robustecer los niveles de seguridad física en la infraestructura crítica de la compañía, ello tras la actualización de los escenarios de indisponibilidad contemplados en los riesgos relativos a la continuidad de negocio tras las experiencias vividas a partir de octubre.

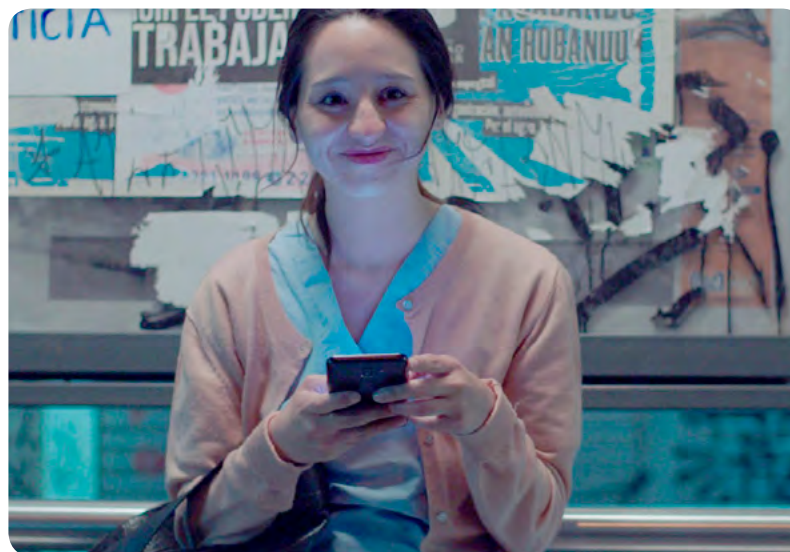
Una mirada distinta a partir de lo vivido

Nuestro propósito nos impulsa a ver infinitas posibilidades, a innovar y a sentir como nuestros clientes. A partir de lo ocurrido en el país, desde Entel buscamos una mirada propositiva y positiva, explorando posibilidades de diálogo y creación de valor social desde nuestras acciones hacia nuestros grupos de interés.

Tras la cancelación de dos eventos masivos – El Festival Hecho en Casa y el Año Nuevo en la Torre Entel– los recursos que hubiésemos destinado a la realización de este segundo evento se comprometieron a la Municipalidad de Santiago para que sean consignados a fines sociales que respondan a las necesidades de la comunidad.



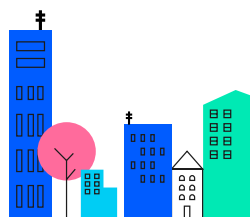
En medio del estallido social en Chile, quisimos enviar un mensaje y comunicar que existen “Buenas Señales” para el futuro, con insights claros y contingentes a la situación actual del país que destacaban valores como el apoyo, el cuidado y el valor del diálogo y la conversación. La campaña buscó relevar el valor humano tras las tecnologías de comunicación y su uso para impulsar los mismos valores que quiso destacar.



Riesgos emergentes

La actualización constante de los riesgos y la implementación oportuna de medidas de mitigación proporcionales al impacto que éstos puedan tener en el negocio, nos obliga a estar constantemente observando los diversos escenarios a nivel local y global que pueden materializarse. Como Entel, buscamos atender estos riesgos en permanente diálogo y colaboración con nuestros grupos de interés, apuntando hacia la adopción tanto de buenas prácticas, como la mitigación efectiva y oportuna en los casos en que sea necesario.

Durante 2019, a nivel local, los principales riesgos emergentes identificados fueron de carácter social y regulatorios, con los episodios de inestabilidad política y social a nivel nacional. Asimismo, nos hemos adelantado al incremento de las exigencias regulatorias en diversos ámbitos relativos a la profundización de los derechos de las personas y su protección, para los cuales hemos tomado medidas para alcanzar las mejores prácticas en el desarrollo del negocio y la atención temprana a las necesidades de los grupos de interés. Otros riesgos relativos al desarrollo del negocio y la implementación oportuna de la red 5G también fueron atendidos en coordinación con otros actores que participan del desarrollo tecnológico a nivel nacional.



1

Riesgo: Inestabilidad política y social que podría afectar la continuidad operacional poniendo en riesgo la seguridad de las instalaciones críticas de la compañía.

La indisponibilidad de los servicios por ausencia del personal o indisponibilidad de las instalaciones puede ser perjudicial para el normal desarrollo de la operación y la prestación de servicios básicos de tecnología y telecomunicaciones al país.

Como Entel, hemos reforzado la seguridad física, con un enfoque en las personas y en las instalaciones. En 2019, contratamos una asesoría especializada para el resguardo de nuestra infraestructura física.

2

Riesgo: Despliegue inoportuno de la Red 5G en el mercado.

Un retraso en la implementación de nuevas tecnologías puede no solo significar pérdida de oportunidades de negocio no tradicionales y, en consecuencia, de ingresos. También puede significar un retraso para el país y las oportunidades de desarrollo de la economía digital y otros beneficios sociales que trae la adopción tecnológica.

Como Entel, durante 2019, implementamos proyectos piloto de lanzamiento de red 5G en conjunto con las autoridades y representantes de diferentes industrias y sectores. Además, revisamos la implementación del despliegue de la red en línea con la regulación y sus adaptaciones.

3

Riesgo: Incremento de las exigencias normativas en materias sociales y ambientales.

El incumplimiento de nuevas leyes o regulaciones, y el costo de una implementación o adaptación tardía de las estructuras de control interno pueden ser perjudiciales al negocio en términos de costos. Lo mismo para las inversiones en tecnología y sistemas que pudiesen ser necesarias.

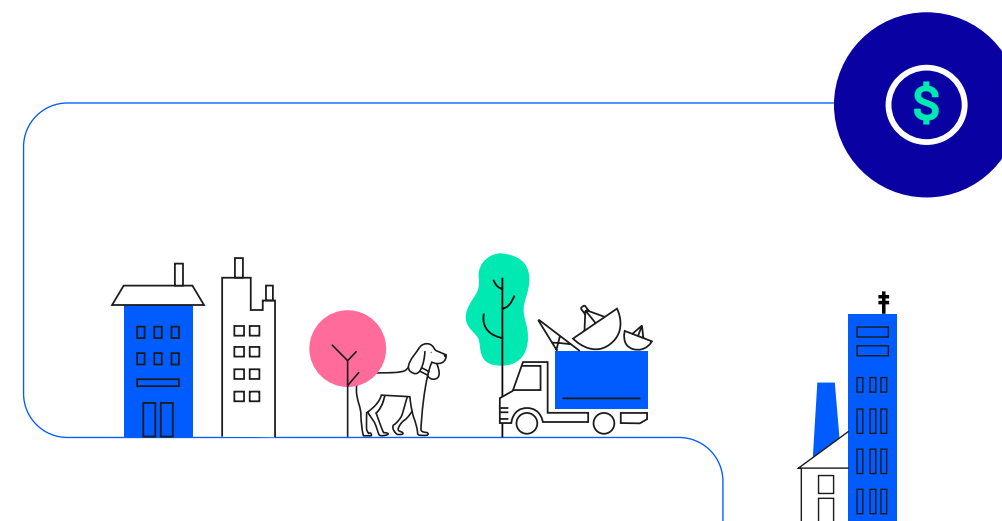
En Entel, hemos actualizado nuestro mapa de riesgos operacionales con nuevas definiciones asociadas a la Ley de Protección de Datos Personales, en línea con las mejores prácticas a nivel mundial. Lo mismo en relación a ciberseguridad, medioambiente y cambio climático, adoptando tempranamente las adecuaciones tecnológicas necesarias.

Creando valor para nuestro desarrollo y el de la economía

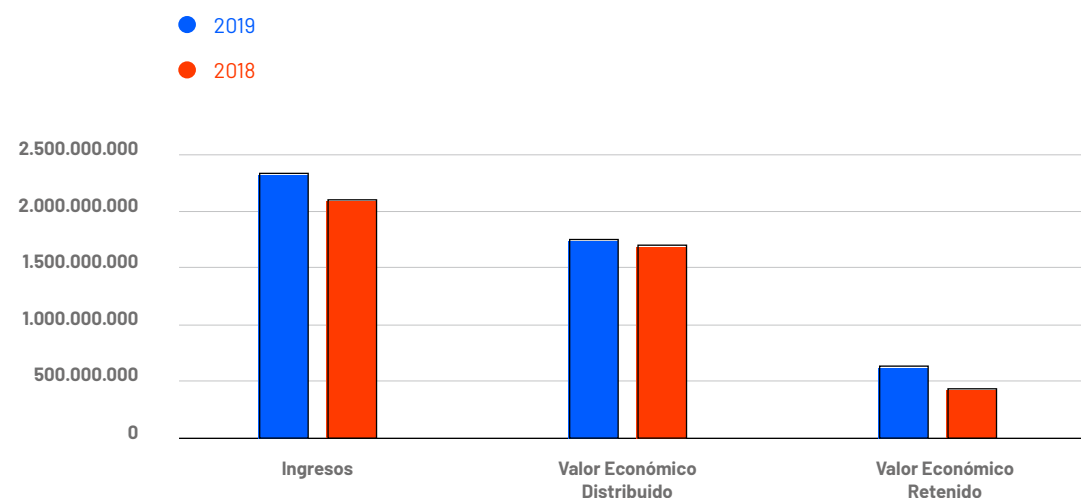
102-6/ 103-1/ 103-2/ 103-3/ 201-1/ 203-1/ 203-2

Las comunicaciones y la tecnología permiten soñar y crear mundos nuevos, o conectar realidades diversas y lejanas. Han permitido, especialmente en las últimas décadas, acortar tiempo y distancias en formas que nuestros antepasados nunca imaginaron, con consecuencias incalculables y realmente transformadoras para la economía y la sociedad. Este desarrollo exponencial ha sido posible gracias a la interacción y cooperación de muchos actores en el planeta y hoy, de lleno en la era digital, el llamado es a seguir actuando y creando valor conjunto para construir entre todos el futuro que soñamos.

En Entel creemos en la creación de valor conjunto y que el desarrollo de nuestro negocio no solo permite compartir lo generado directamente con nuestros grupos de interés, contribuyendo a su bienestar. También nuestro negocio -orientado hacia diferentes mercados- aporta en el desarrollo de la economía y la sociedad de cara al futuro a través de nuestra oferta de productos y servicios de telecomunicaciones y tecnología.



Creación de valor⁴



En 2019, logramos incrementar los ingresos de nuestra empresa en un 15% con respecto al periodo anterior, alcanzando los M\$ 2.320.526.803 (CLP)⁵. Los costos por contratación de bienes y servicios solo se incrementaron en 1% respecto al mismo periodo, lo que nos permitió seguir compartiendo valor junto a nuestros proveedores, pero incrementando la eficiencia de la compañía en línea con los planes estratégicos y la ruta trazada hacia el futuro.

⁴ En gráfico: Valor Económico Distribuido (VED) incluye los costos directos (bienes y servicios) que en 2019 ascendieron a M\$ 1.136.772.799, alcanzando con ello un VED total de M\$ 1.678.444.337. La distribución total del VED en los diferentes grupos de interés se muestra en la infografía a continuación.

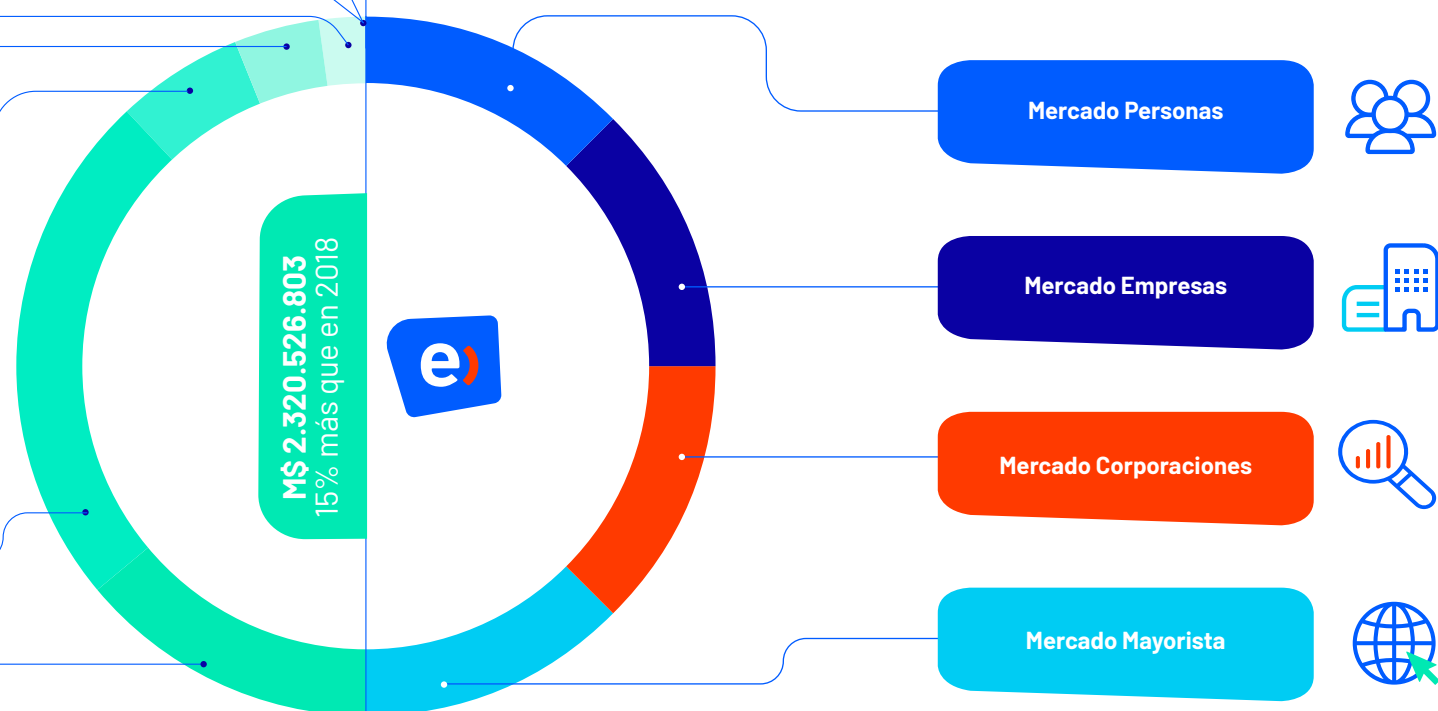
⁵ Incluye los ingresos y distribución de valor para Entel Chile y todas sus filiales, además de Entel Perú y todas sus filiales.

Valor Directo Distribuido en los Grupos de Interés

- **0,04%** Comunidad y Medioambiente
- **0%** Accionistas
- **3,74%** Financieros
- **8,35%** Estado
- **11,21%** Colaboradores
- **48,99%** Costos Directos (Bienes y Servicios)
- **27,67%** Inversión (Valor Retenido)

Nuestros grupos de interés participan y se benefician del valor económico que genera Entel cada año, participando activamente del desarrollo del negocio.

Impactos económicos indirectos



Todas las interacciones y posibilidades que genera la tecnología aportan al desarrollo de más y mejores oportunidades de **creación de valor económico y social**.

Inversión y colaboración para el desarrollo y la integración digital.

La industria de la **tecnología y las telecomunicaciones** es muy intensiva en cuanto a la inversión que requiere para que existan más y mejores conexiones. El valor retenido en la organización -que en 2019 ascendió a un 28% del total de los ingresos, correspondiente a M\$ 642.082.466- financia, en parte, dichas inversiones, que son necesarias, por ejemplo, para llevar internet a más hogares o implementar tecnologías de punta como el 5G, que

abrirán nuevos espacios para la innovación y el desarrollo del país y su economía.

En ese sentido, tan importante como invertir, es generar instancias de colaboración junto a todos los actores -el sector público, el sector privado y la sociedad civil- para impulsar y desarrollar las redes y tecnologías que el país necesita para su desarrollo en la era digital, como también generando y desarrollando el talento necesario para construir un escenario propicio para el intercambio, la integración y la cooperación.



Tecnología

Inversión

Colaboración

Talento

Según Subtel⁶

La inversión en el sector de telecomunicaciones **subió un 6,1%** respecto a la última medición.

Un **60% de la inversión** se destinó al desarrollo de redes fijas.

La penetración del servicio de **4G alcanzó el 95,7%** cada 100 habitantes y el 93,4% de los accesos se realiza a través de un teléfono inteligente.

Entel es el responsable del **32,3% de los accesos a 4G**, el más significativo del mercado.

El 49,4% de los hogares cuenta con acceso a Internet fijo, cifra que es menos de un 2% superior a la última medición.

⁶ Los datos corresponden a 2018, pero fueron comunicados a mediados de 2019 y son los últimos entregados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile.



Entel + y el desafío de la eficiencia en el negocio

La eficiencia también es un desafío, tanto en el uso de los recursos de la compañía, como en la gestión de datos a nivel de la industria. Una mejor gestión de los recursos también abre más posibilidades de innovación y de inversión para el desarrollo digital. Así, el objetivo del proyecto Entel + es repensar todos los procesos de la compañía para hacerlos más eficientes y gestionar mejor los recursos, respondiendo de manera mucho más ágil y eficiente a una sociedad hiperconectada. Durante 2019 todas las áreas de la compañía, en sus diferentes ámbitos de acción y proceso, fueron llamadas a hacer una gestión más eficiente.

Todos los colaboradores de Entel pueden participar presentando ideas, en línea con la cultura de innovación y participación de la compañía. Al generar una idea, se calcula su nivel de impacto aproximado. Luego, se construye un caso de negocio, y se validan revisando en detalle su viabilidad y sus riesgos asociados. Una vez que el caso de negocios es validado, se procede a implementar la iniciativa, a través de un plan específico orientado al cumplimiento de hitos, que permita asegurar la captura de valor declarada en el caso de negocio.

Al finalizar el 2019, se contabilizaron 664 iniciativas en Chile y en Perú. Más del 40% de ellas se encontraban finalizadas o en ejecución, mientras el resto estaba en etapa de identificación y validación o en planificación.



400

Personas aprox. trabajando en las diferentes iniciativas, en ambos países.



12

workstreams entre Chile y Perú, atendiendo a diferentes áreas de negocio y de soporte.



70

Iniciativas finalizadas.



02. Transformación responsable

- 2.1 Resiliencia y adaptación
- 2.2 Derechos fundamentales
- 2.3 Impactos de la tecnología

2.1 Resiliencia y adaptación

103-1 / 103-2 / 103-3

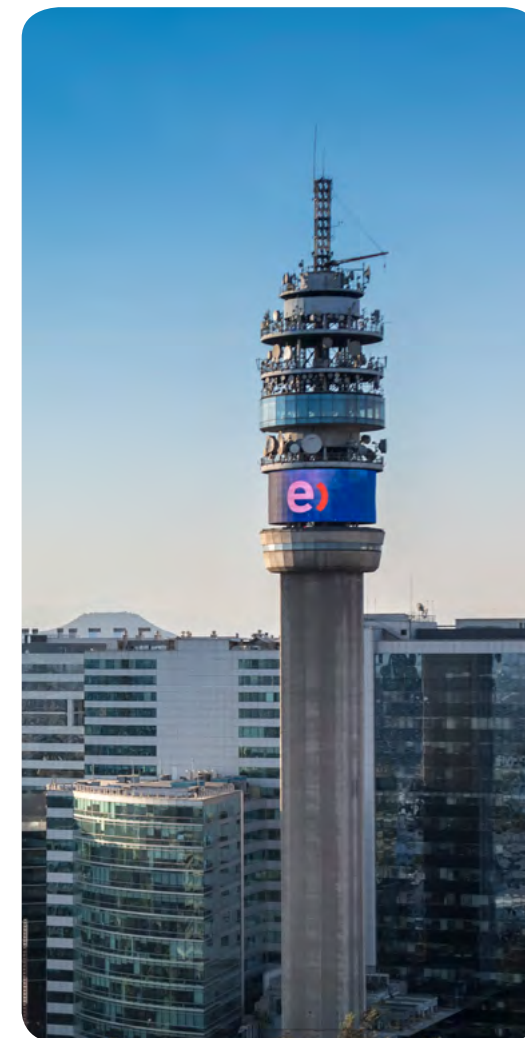
El escenario dentro del cual se desenvuelve el negocio de las telecomunicaciones y la tecnología se caracteriza por ser un entorno en constante cambio, hecho que se acrecienta cada año con la importancia que adquiere la conectividad para el desarrollo de la vida diaria y la creciente cantidad de actividades y transacciones que se realizan en línea. Según el último reporte de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) acerca de economía digital en 2019, el tráfico mundial a través del Protocolo de Internet (IP) pasó de unos 100 gigabytes (GB) al día en 1992, a más de 45.000 GB por segundo en 2017. Eso considerando que el mundo se encuentra recién en los inicios de la economía basada en datos. De acuerdo a sus proyecciones, para 2022 el tráfico IP mundial alcanzará los 150.700 GB por segundo, alimentado por un número

cada vez mayor de personas que se conectan por primera vez y por la expansión de la Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés). Todo este crecimiento y actividad no solo genera mayor competencia y más actores en la industria, incrementando su dinamismo, sino también exige nuevas regulaciones y planes a nivel nacional y global para expandir la conectividad, asegurando un acceso ampliado al mundo virtual. Por otra parte, con el aumento de la conectividad y las transacciones digitales también aumenta los riesgos de ataques en línea: la ciberseguridad continúa siendo, según el informe anual de riesgos del Foro Económico Mundial, uno de los principales riesgos que enfrenta la economía y las empresas. Estas consecuencias adversas de los avances tecnológicos precisan de una respuesta rápida y un cambio cultural de todas

las personas -trabajadores y usuarios- que utilizan las plataformas en línea, conforme a asegurar un desarrollo pleno y efectivo no solo de la industria en particular, sino de la siguiente fase económica.

Desde Entel hemos trabajado para transformar nuestra empresa y poder responder ágilmente a los desafíos que se presentan desde el entorno, adaptando nuestras operaciones a una velocidad nunca antes vista para convertirnos en una empresa integral de tecnología que aporte en los desafíos que presenta la región en relación al desarrollo digital. Durante los últimos años, nos hemos adecuado a los cambios en el escenario regulatorio y la mayor competencia en la industria. Actualmente, en el marco de la discusión de nuevas normativas y planes de acción a nivel local para impulsar el avance de las tecnologías, compartimos abiertamente con las autoridades y diversos grupos de interés nuestra experiencia en la industria, nuestro conocimiento a nivel local y las principales tendencias de su desarrollo. Asimismo, nuestra organización ha cambiado para hacer frente a las amenazas que proliferan en un mundo hiperconectado, no solo creando gerencias y áreas específicas y especializadas -como la Gerencia de Ciberseguridad- sino fortaleciendo la interacción entre las diversas áreas que conforman la empresa para que todas sean parte de la transformación y adaptación. Todo este trabajo ha implicado mucho esfuerzo, no obstante, hoy somos una organización mucho más resiliente para enfrentar los desafíos que continuarán presentándose en los años que vienen.

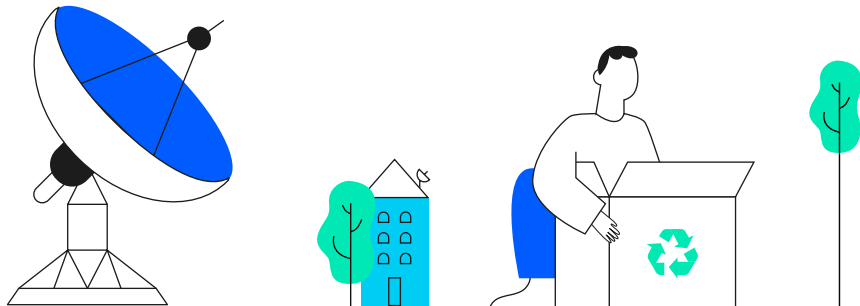
Para 2022 el tráfico IP mundial alcanzará los 150.700 GB por segundo, alimentado por un número cada vez mayor de personas que se conectan por primera vez.



Entorno de negocio:

Participación activa y transparente

Somos uno de los operadores de telecomunicaciones más grandes a nivel nacional, y uno de los más antiguos. Desde nuestro nacimiento, nos hemos vinculado fuertemente a ampliar el acceso de más personas a las telecomunicaciones y a facilitar la interconexión entre organizaciones de todo tipo, siendo testigo de los cambios e implementaciones más importantes que han ocurrido en el país. Con ello, entendemos que la participación activa y transparente junto a nuestros grupos de interés es una variable clave al momento de pensar el desarrollo de la industria e impulsar la integración del país y sus habitantes en la economía y la sociedad digital en forma plena, aprovechando todo su potencial. Para esto, trabajamos junto a los gremios y la autoridad, así como con otras empresas y también con universidades y centros de estudios para explorar y debatir en torno a las oportunidades que se presentan, convencidos que el desarrollo de nuestra empresa está fuertemente ligado al del entorno dentro del cual nos desenvolvemos. De esta manera, entendemos la legislación y su desarrollo como un contexto necesario, y nuestro enfoque es de cumplimiento estricto y, a la vez, de participación y colaboración. Así, mantenemos un comportamiento apegado a lo que dispone la ley, como también al establecimiento de mejores prácticas, y al plantearse cambios y oportunidades en el entorno entregamos nuestra visión y experiencia siempre de forma abierta y transparente.



Trabajamos junto a nuestros grupos de interés en el desarrollo de las telecomunicaciones y la tecnología

Durante 2019, seguimos trabajando junto a diversas entidades y organizaciones como, gremios, think tanks y universidades que, como nosotros, tienen interés en el desarrollo de las telecomunicaciones y la tecnología y en el aprovechamiento de sus infinitas posibilidades para contribuir al bienestar de las personas.

Entidades con las que nos relacionamos

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (ACTI)	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOPA)	Centro de Estudios del Desarrollo
Centro de Estudios Públicos	Corporación Municipal de Isla de Pascua	Fundación Libertad y Desarrollo
Fundación Paz Ciudadana	Congreso del Futuro	Universidad de Los Andes

⁷Fundación Marcelo Astoreca, Corporación de Ayuda al Niño Enfermo Renal Mater, Corporación para Ciegos, Hogar de Cristo, Fundación Imagina (Desafío Levantemos Chile), Corpam, Corporación Patrimonio Cultural de Chile y ONG CERJAP.



Tema material:
Cambios regulatorios en la industria

Nuestros principales aportes y pagos de membresías a las entidades con las que nos relacionamos se resumen en la tabla a continuación y representan un gasto total de \$190.935.667 para el período reportado. Un detalle más extenso de este trabajo puede consultarse también en nuestro sitio web corporativo. Cabe señalar que Entel no realiza donaciones de ningún tipo a partidos políticos. Por su parte las donaciones en dinero realizadas a instituciones de caridad⁷ ascendió a \$28,8 millones de pesos durante el período.

¿Más información?
Aportes comunitarios 2019

Ver más

Plan Nacional de Espectro

206 - 1

La competencia en la industria de las comunicaciones y la tecnología se ha incrementado durante la última década. La propuesta de una “Nueva Política Nacional de Espectro Radioeléctrico”, presentada por la autoridad durante el segundo semestre de 2019, se enmarca en el proceso consultivo que realizó la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC). A través de esta, se busca definir límites de espectro radioeléctrico y su asignación y uso, conforme a lo señalado en el fallo de la Corte Suprema para ajustar dicho límite a las nuevas condiciones del mercado y posibles nuevas asignaciones de espectro frente a la inminente implementación de la red 5G en el país.



Si bien en un comienzo nuestra participación se centró en la discusión judicial del caso, al solicitar la autoridad jurídica la propuesta de un plan de regulación a Subtel, nos incorporamos como parte en la discusión técnica a través de la entrega de estudios técnico-económicos y legales. Todo en un marco reglado y presentando abiertamente frente a los órganos de competencia en el marco del proceso de audiencia pública establecido por la autoridad. Nuestra posición durante la discusión del Plan Nacional de Espectro, en primera instancia, revela la necesidad de revisión del límite de 60 MHz que indicó como vigente la Corte Suprema en su oportunidad. Así, nuestra argumentación y evidencia entregada tanto a Subtel como al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, apuntó a que no se definiese un límite de espectro para la operación de servicios de telefonía y datos móviles, sino que, en caso de nuevas asignaciones, se vaya verificando caso a caso la posible participación o restricción a los actuales operadores. Todas las presentaciones se hicieron directamente por la compañía, sin intermediación a través de los gremios o agencias de lobby.

La definición final del Plan Nacional de Espectro aún se encuentra pendiente, ya que la resolución del TDLC que establece nuevos límites para el espectro asignado por operador debe ser revisada, como instancia final, por la Corte Suprema.

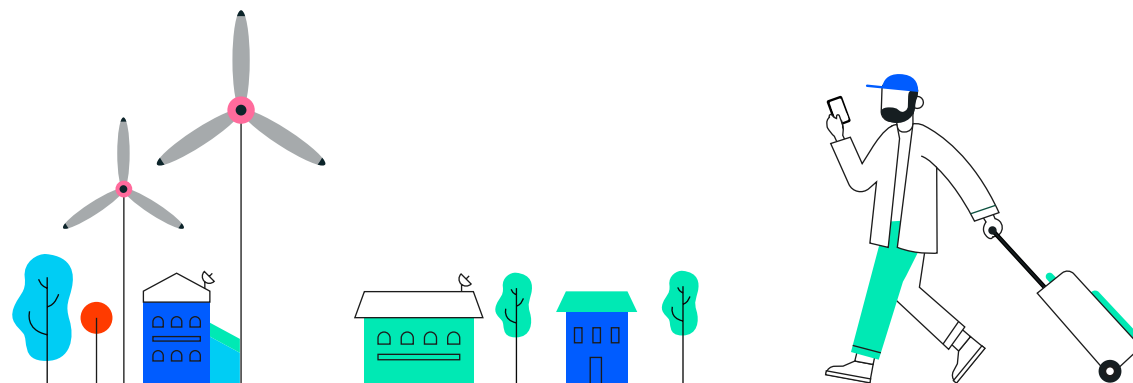
La definición final del plan de espectro es muy relevante, pues establecerá los límites y condiciones del uso de la banda de 3,5 GHz y 28 GHz que permitirá la generación y desarrollo del servicio 5G. Estos servicios se caracterizan por su mayor tasa de transferencia de datos y menor latencia, generando así una mejor experiencia de servicio para los usuarios finales y desempeño de conectividad para aplicaciones de servicios IoT. Además de entregar aportes y evidencia durante la discusión técnica respecto del plan, desde Entel participamos en las distintas pruebas piloto del servicio bajo este nuevo estándar de transmisión de datos, pruebas que se realizaron en conjunto con la autoridad para evidenciar el potencial de esta nueva generación de tecnología móvil y la importancia de crear un entorno propicio para su desarrollo. Para desarrollar estas pruebas, la autoridad sectorial entregó permisos experimentales que permitieron llevar a cabo estas actividades. Puede encontrar el detalle de estas pruebas y la participación de Entel en la habilitación de la tecnología 5G a nivel nacional en el capítulo **"Impactos de la Tecnología"** de este reporte.

[Ver más](#)

Proyecto de Ley: Roaming Automático Nacional

El Proyecto de Ley para implementar Roaming Automático Nacional, tiene su origen en el Congreso y fue refundido con una iniciativa presentada en el año 2019 por el poder ejecutivo que también apuntaba a asegurar la conexión de usuarios a la red móvil de telefonía y datos en lugares aislados, independientemente de su prestador de servicios móviles.

Como Entel hemos sido considerados para participar en la discusión legislativa de este proyecto, participación que también incluyó actividades de relacionamiento con el poder ejecutivo, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y el Ministerio respectivo. Nuestra posición y entrega de evidencia fue favorable a establecer el servicio de roaming para las localidades aisladas, con presencia de un único operador, o que dicha infraestructura haya sido beneficiada por proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Para explicar la posición de la compañía, así como los alcances del Proyecto de Ley en trámite, representantes de Entel se reunieron con distintos parlamentarios a través de las correspondientes solicitudes de audiencias que estipula la Ley de Lobby. Asimismo, se integró la discusión de este tema en la Asociación Gremial de Operadores Móviles (Atelmo), logrando también que dicho gremio fuera invitado a presentar su visión sobre el proyecto en una contribución conjunta de la industria a la conectividad del país.



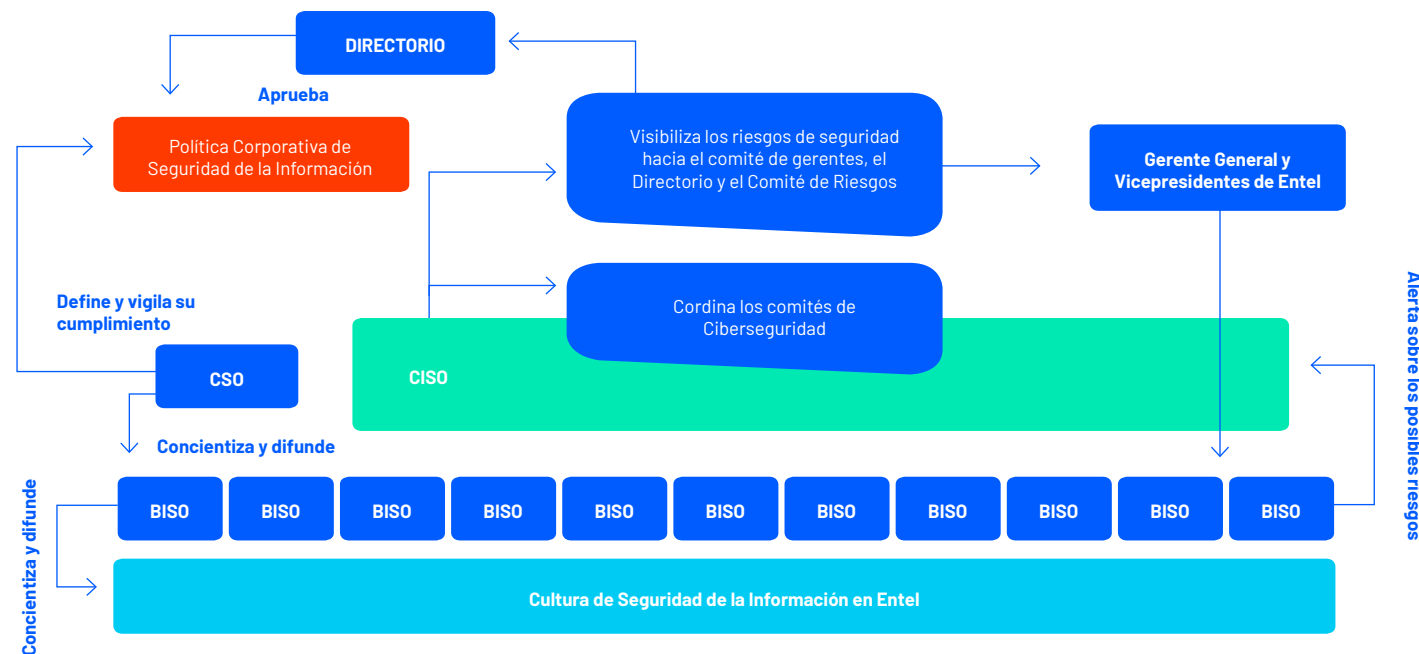
Ciberseguridad:

Cultura de prevención y protección



Tema material:
Seguridad de la Información

Frente a amenazas y ciberataques cada vez más sofisticados, adoptamos un enfoque de prevención, detección, respuesta y verificación oportuna, junto con la adaptación y actualización de nuestros sistemas para mantener la seguridad y confiabilidad de nuestras operaciones y servicios. En Entel, todos los miembros de nuestro equipo son responsables de resguardar la información, alertando sobre cualquier posible riesgo de ciberseguridad y promoviendo una cultura continua de cuidado. Para ello contamos con una estructura que supervisa la seguridad de la información, definida en la Política Corporativa de Seguridad de la Información, la cual está disponible para todos quienes forman parte de la compañía y es aprobada por el Directorio a partir de las definiciones y propuestas del Oficial de Seguridad de la Información o CSO (Chief Security Officer), quien monitorea también su cumplimiento y bajada al conjunto de la organización. Por su parte, el Gerente de Ciberseguridad o CISO (Chief Information Security Officer), es quien está a cargo de la gestión a nivel general de la ciberseguridad a través de la gerencia del área, coordina los comités y visibiliza los riesgos hacia la alta administración, entre otras tareas.



Todas las áreas deben contribuir a la prevención de riesgos en este ámbito y estar alerta sobre cualquier posible amenaza. Para ello, hemos designado a 23 oficiales de seguridad de la información o BISO (Business Information Security Officers) que son los responsables de la ciberseguridad en su área o gerencia y se encargan tanto de concientizar y difundir sobre la política, como de alertar sobre posibles riesgos ya sea a sus líderes de área o la gerencia de ciberseguridad, presidida por el CISO.

Los Comités de Ciberseguridad se dividen en el Comité Técnico y el Comité de Negocio y trabajan en forma continua durante el año. Ambos se complementan y apoyan en sus respectivas labores y responsabilidades, revisando tendencias y temas relevantes de Ciberseguridad, analizando el comportamiento de indicadores de riesgo y cumplimiento, realizando seguimiento al avance del Plan de Cultura y de los proyectos de robustecimiento de la seguridad al interior de la compañía, como tam-

bién el análisis de eventuales incidentes o eventos ocurridos. El Comité Técnico, que, en particular, monitorea continuamente los indicadores relacionados a la operación de seguridad, sesionó 18 veces en 2019. Mientras, el Comité de Seguridad de Negocio, orientado al fortalecimiento de la ciberseguridad en las áreas de negocio y la incorporación de buenas prácticas y procesos, sesionó 7 veces durante el año reportado.

Durante 2019, no se registraron incidentes de seguridad de la información, ni tampoco infracciones relacionadas con la pérdida de datos personales de los clientes desde nuestros sistemas informáticos.

El desarrollo de la ciberseguridad y la seguridad de la información al interior de la compañía se focaliza en la ejecución del Programa de Ciberseguridad, que contempla entre otras cosas la incorporación de tecnología, el fortalecimiento de habilidades y competencias específicas en esta materia, y en la construcción continua de una cultura organizacional de resguardo, compartida por todos quienes son parte de la compañía. Los monitoreos, análisis y pruebas de seguridad, tanto a los sistemas como al comportamiento de las personas, son parte importante del entorno de trabajo de Entel, conforme a asegurar las respuestas con la agilidad y oportunidad necesarias.

Los sistemas e infraestructura que soportan los servicios de Housing y Entel Secure Cloud, que corresponden a los servicios más críticos de IT, se encuentran certificados bajo la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información.



Fortalecimiento de la cultura en ciberseguridad en 2019

Tecnología y sistemas

Incorporamos nuevas tecnologías que permiten blindar nuestras redes, nuestros canales digitales de atención y proteger nuestra infraestructura crítica. Por otro lado, mejoramos nuestra capacidad de análisis y detección de amenazas, incorporando herramientas que utilizan tecnologías de Machine Learning e Inteligencia Artificial.

Se implementaron soluciones que fortalecen la protección de la Superficie de Ataque de Entel, que permiten ganar visibilidad y control de las amenazas digitales, protección de marca, así como la obtención de un perfil de Riesgo que nos permite compararnos con distintas industrias y empresas afines.

Durante el período se robustecieron todos los procesos de la operación de seguridad informática.

Especialización

Se crea el track de Expertos en Ciberseguridad en conjunto con Recursos Humanos, lo cual nos permite desarrollar a nuestros colaboradores en distintas líneas de especialización, así como también retener y atraer talento, mejorando nuestra posición competitiva a nivel nacional en el mundo de la Ciberseguridad. Cerramos el 2019 con 23 colaboradores perteneciendo al track.

Realizamos una capacitación especializada en materia de ciberseguridad al personal técnico de la Gerencia de Ciberseguridad, de la Gerencia de Redes, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia CIO y a las Gerencias de Desarrollo, entregando herramientas que permiten hacer frente a las amenazas a las que están expuestas las empresas digitales.

Destaca en este ámbito la incorporación a nivel interno de especialistas en manejo de respuesta ante incidentes, quienes conforman actualmente el Equipo de Respuesta frente a Incidentes de Ciberseguridad (o CSIRT, por sus siglas en inglés, Cybersecurity Incident Response Team), que dependen de la Subgerencia de SIOC (por sus siglas en inglés, Security Intelligence Operation Center). Aproximadamente 55 personas cuentan con elementos relativos a la seguridad de la información en sus evaluaciones de desempeño, incluyendo gerentes, subgerentes, jefes de área y consultores.

Cultura en ciberseguridad

Generamos y ejecutamos el plan de cultura en materia de ciberseguridad para el conjunto de la organización, el cual contempla charlas y talleres presenciales donde se revisan temáticas como Ingeniería Social, Seguridad en Redes Sociales y Políticas. Se realizaron varias activaciones en los distintos Edificios Corporativos, donde un equipo de actores busca sorprender a nuestros colaboradores, con actividades que permitan generar un cambio de comportamiento mediante actividades lúdicas. Por otro lado, se explotaron los distintos canales de comunicación que tiene la compañía,

para entregar información resumida de las temáticas revisadas lo que permitió que más de 3.000 colaboradores visualizaran los contenidos de concientización.

Se realizaron actividades de intrusión física, phishing y revisión de seguridad de contraseñas para determinar el nivel de avance del Plan.

Monitoreo continuo

Cada mes se realizan análisis o controles específicos si así se requiere. Este monitoreo es parte de los controles que existen dentro de la Gerencia de Ciberseguridad. Los resultados de cada análisis se presentan en las instancias correspondientes -ya sea a las gerencias o a los comités respectivos- atendiendo y mitigando todos los riesgos que se identifican para prevenir oportunamente la ocurrencia de incidentes. Durante 2019, realizamos 5 mediciones de robustez de contraseñas, y 3 campañas de phishing internas donde testeamos la respuesta de nuestros colaboradores a través de simulación de incidentes.

Por otro lado, mensualmente se presenta al Gerente General y Comité Ejecutivo, el Cockpit de Ciberseguridad, donde se revisan los eventos de seguridad más importantes, los resultados de Ethical Hacking y estado de los compromisos, avance de Proyectos de Ciberseguridad y del plan de Dotación.

Todas las acciones realizadas en el marco de la campaña de concientización en materia de **ciberseguridad** se respaldan en el cumplimiento de la política y las normativas de seguridad de la información de la compañía. En 2019, se contemplaron diferentes iniciativas para abordar las diversas temáticas que es necesario trabajar conjuntamente para asegurar un cumplimiento adecuado de los lineamientos y prevenir incidentes.

Temas abordados

- Ingeniería social:** phishing, vishing e intrusión física
- Seguridad de datos:** contraseñas seguras y bloqueo de equipos
- Infecciones:** malware, ransomware y gusanos
- Revisión** de las políticas y normativas de seguridad de la información
- Seguridad** en redes sociales
- Navegación** segura y controles parentales

Actividades e iniciativas

- 7** Charlas
- 3** Workshops
- 4 Encuentros** de BISOS y gestores
- Curso e-learning** de seguridad de la información
- 83 publicaciones** en plataforma interna corporativa (Workplace)



249

Colaboradores nuevos recibieron la capacitación en formato e-learning sobre Seguridad de la Información



156

Colaboradores participaron del workshop "Black Ops" sobre diversos temas como phishing, seguridad en redes sociales, robustez de contraseñas



400

Colaboradores participaron en la charla sobre ingeniería social



286

Colaboradores, incluyendo BISOS, gestores e invitados especiales, participaron en los Encuentros de Ciberseguridad

2.2 Derechos fundamentales

103-1/ 103-2/ 103-3/ 412-1

Las telecomunicaciones y la tecnología, desde sus primeros desarrollos hasta la acelerada transformación que han experimentado durante los últimos años, han revolucionado la vida de las personas y hoy, con la masificación de internet y su aplicación a las actividades más cotidianas de nuestro quehacer, tienen un potencial infinito de cambios e innovación en distintas aristas de la sociedad y la economía. Esta es una fuente de oportunidades que, como empresa de tecnología, queremos impulsar con entusiasmo pero también con cautela, procurando que sus impactos sean para el bienestar de las personas y velando por disminuir los riesgos que pudiesen comprometer sus derechos fundamentales. Asimismo, esta transformación y crecimiento de la industria ha llevado a empresas como la nuestra a extender sus actividades y apalancar sus tareas en una red de empresas proveedoras que participan de la actividad y el negocio, compartiendo con ellas tanto los beneficios que genera la actividad económica, como también sus riesgos.

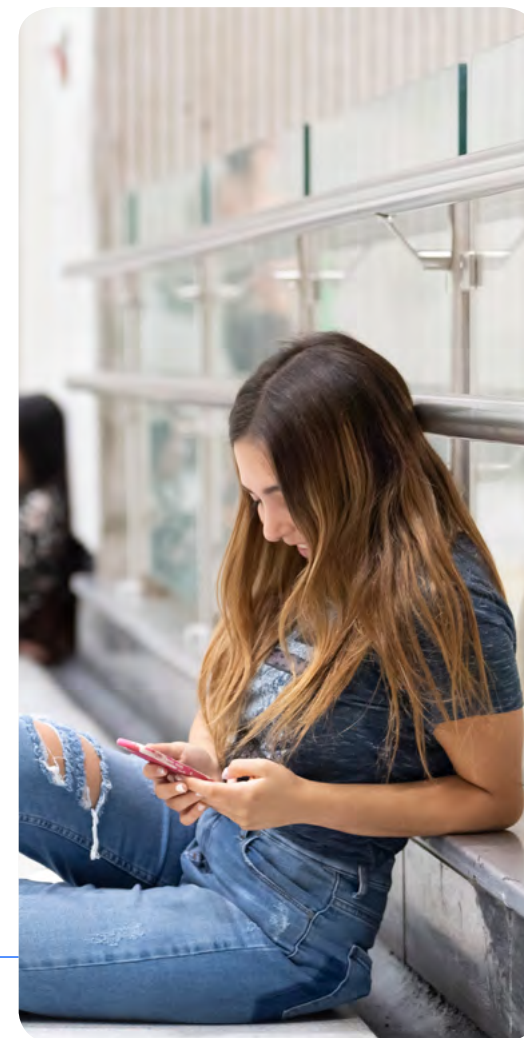
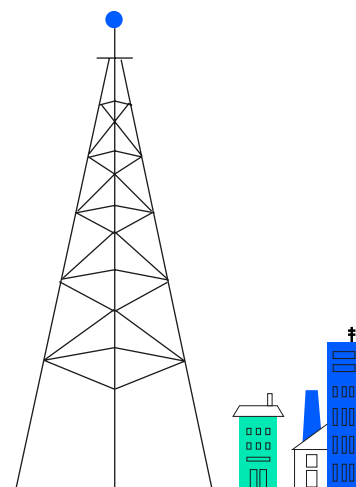
Tras un análisis de debida diligencia en Derechos Humanos que realizamos como compañía en 2018, identificamos 18 derechos humanos relevantes para nuestras operaciones considerando toda nuestra cadena de valor, desde las prácticas de compras y abastecimiento, hasta el uso de nuestros productos y servicios. La mayor parte de los mismos se abordan con políticas y controles, y tenemos importantes desafíos para asegurar su resguardo en diferentes frentes de aquí hacia el futuro. Para 2019, nuestro esfuerzo en la promoción y resguardo de los impactos de nuestras actividades se concentraron en el trabajo con nuestros proveedores, princi-

Tras un análisis de debida diligencia en **Derechos Humanos** que realizamos como compañía en 2018, identificamos 18 derechos humanos relevantes para nuestras operaciones considerando toda nuestra cadena de valor.



palmente fortaleciendo el modelo de gestión y evaluación para resguardar la integridad y los derechos de todos quienes participan de nuestro negocio; y en el desarrollo con mayor fuerza de la política y el Gobierno de Gestión de Datos a nivel corporativo para proteger la información y los datos personales de nuestros clientes.

Diferentes áreas de la compañía intervienen en los procesos que resultan más sensibles para la protección de los derechos fundamentales y en el desarrollo de nuestro negocio bajo esta mirada. En ese sentido, la coordinación y el trabajo en conjunto para dar una respuesta ágil y efectiva, que contribuya con un resguardo oportuno y potencie el desarrollo de nuestro negocio hacia la transformación responsable de la sociedad, es el principal lineamiento de trabajo.



Abastecimiento responsable

102-9 / 102-10 / 204-1 / 407-1 / 408-1 / 414-1 / 414-2

Nuestra cadena de abastecimiento se compone en su mayoría de proveedores de servicios y de contratistas, es decir, miles de personas participan de las diferentes actividades productivas más allá del control directo de nuestra operación y, como empresa mandante, debemos gestionarla de manera tal que todos vean en su desarrollo una oportunidad para la creación de valor conjunto. Durante 2019, trabajamos con 1.793 empresas proveedoras de las cuales sólo un 21,2% de ellas correspondió a proveedores de bienes. Así, una parte significativa de nuestra cadena de abastecimiento se apoya en el trabajo de numerosas personas: durante el periodo reportado generamos cerca de 10.200 puestos de trabajo de manera indirecta.

Nuestra política de adquisiciones se detalla en el Código de Ética corporativo, donde se establecen los lineamientos que rigen las relaciones con todos los proveedores. La adherencia al código y al Modelo de Prevención de Delitos debe ser firmada por todos nuestros proveedores, y no pueden presentar conflictos de interés en su relacionamiento con la compañía. La transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua son pilares fundamentales de

nuestra relación con ellos. Asimismo, contamos con un Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores que contempla el ciclo de vida desde el comienzo de la relación comercial, hasta su término. En él se establecen los criterios y procedimientos de monitoreo y evaluación, y se generan instancias de retroalimentación para mejorar el desempeño y mitigar los riesgos. La Gerencia de Compras es la principal responsable de la calificación y monitoreo de proveedores, a partir de la evaluación realizada por distintas áreas de la compañía, entre ellas Prevención de Riesgos y Outsourcing de la Vicepresidencia de Recursos Humanos quienes revisan y monitorean el cumplimiento de la legislación laboral vigente en toda la cadena de abastecimiento.

¿Más información?
Portal Entelcompras

Ver más

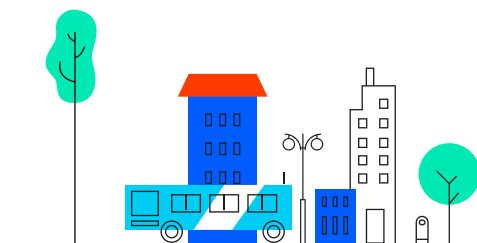


Durante 2019, trabajamos con 1.793 empresas proveedoras.



Tema material:
Gestión de nuestra cadena de suministro

Tema material:
Derechos humanos y laborales

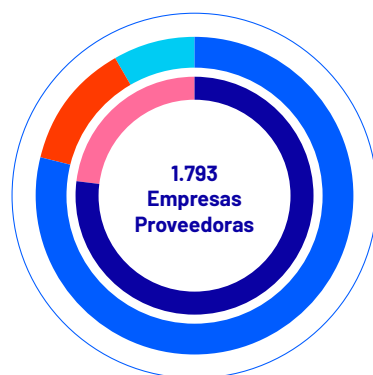


Caracterización de nuestra cadena de valor y el gasto en proveedores 2019

Contamos con indicadores y controles de proceso y gestión que garantizan el pago a todos los **proveedores Pyme** en un plazo menor a 30 días.

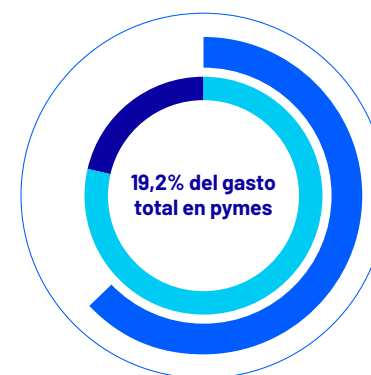


Tipos de Proveedores



- **78,9%** Solo Servicios
- **13%** Bienes y servicios
- **8,1%** Solo Bienes
- **23%** Contratistas
- **77%** No contratistas

Tipos de proveedores por tamaño



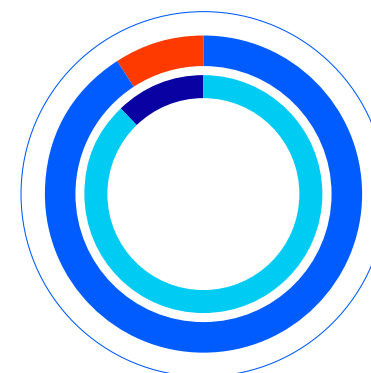
- **37%** Proveedores grandes empresas
- **63%** Proveedores Pyme
- **71,7%** Proveedores Pyme que son contratistas

Gasto total en proveedores



- **45,8%** Gasto en contratistas
- **54,2%** Gasto en no contratistas

Tipo de proveedores y gasto por geografía



- **91%** Proveedores nacionales
- **9%** Proveedores internacionales
- **88%** Gasto en proveedores nacionales
- **12%** Gasto en proveedores otros proveedores

Nuestro **Modelo para la Gestión de Contratistas y Proveedores** se compone de seis pilares de evaluación. Además, diferentes áreas al interior de Entel monitorean y gestionan riesgos o factores críticos de los proveedores, relacionados con sus áreas de competencia y gestión.

Morosidad

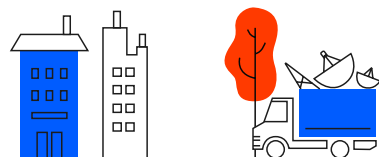
Boletas de garantía

Prevención de riesgos

Outsourcing

Contratos

Seguros



Actualmente, estamos evaluando **incorporar un nuevo pilar** a nuestro modelo, relacionado a la ciberseguridad y el acceso a información y datos personales.

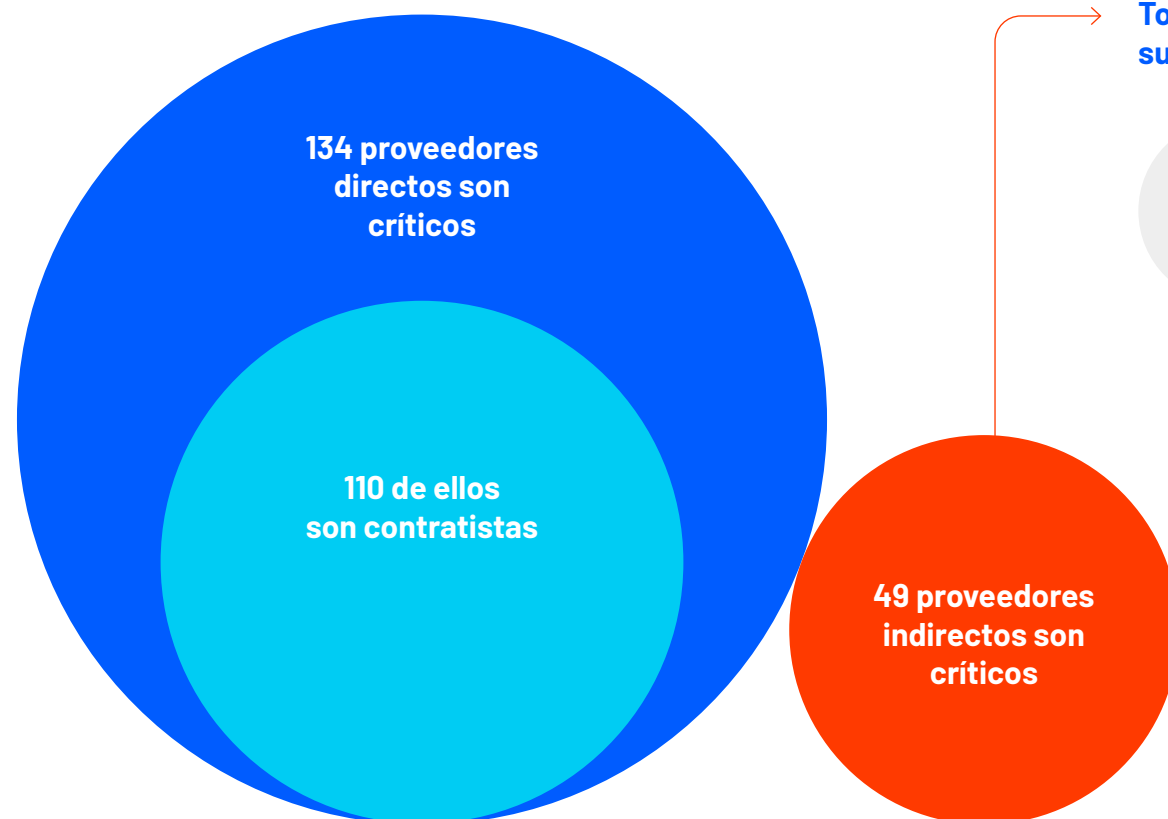
Mientras el área de Prevención de Riesgo califica y monitorea a los proveedores según sus estándares de cuidado y protección ambiental, y aquellos relativos a la salud y seguridad ocupacional, el área de Operación y Desarrollo lo hace en todos los temas de ética corporativa, incluyendo riesgos de corrupción, estándares éticos y resguardo de la libre competencia. Por su parte, el área de Outsourcing de Entel, califica y monitorea los riesgos de los proveedores relacionados con el trabajo infantil, los derechos laborales y de asociación, las condiciones laborales y las remuneraciones.

Todos los proveedores nuevos deben ser calificados de acuerdo al modelo. Durante 2019, ingresaron 311 nuevos proveedores en todas las categorías, de los cuales el 8% eran contratistas y fueron examinados en aspectos sociales. Los proveedores antiguos o recurrentes se analizan mediante monitoreos. Durante 2019, 414 proveedores contratistas fueron monitoreados y 27 de ellos mostraron un potencial impacto negativo, con todos ellos se acordó un plan de mejoramiento y, tras regularizar su situación, no se puso término a ningún contrato durante el periodo.

Durante 2019, ningún proveedor presentó riesgos relacionados con la libertad de asociación o negociación colectiva, como tampoco de trabajo infantil en sus operaciones.

En Entel contamos con un mapa de riesgo de proveedores que nos permite identificar y clasificar a nuestros proveedores directos e indirectos según su nivel de criticidad. Estos se segmentan dependiendo del monto de las compras, su recurrencia y

si están bajo la ley de subcontratación. Al mismo tiempo, se monitorea el impacto –según sea alto, medio o bajo riesgo– utilizando las variables como contratos, boletas de garantía, outsourcing, prevención de riesgos, seguro y financiero.

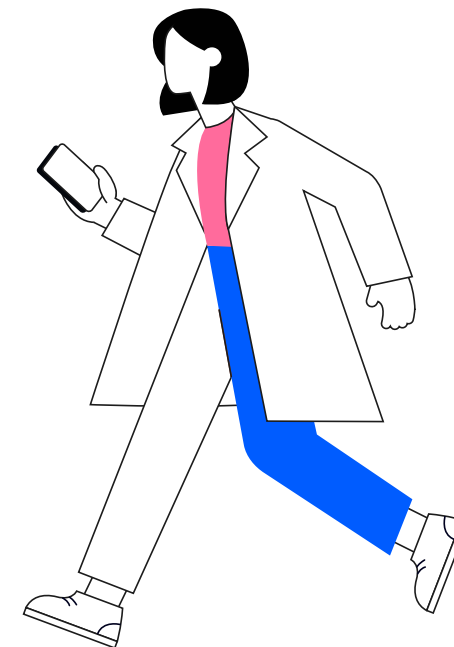


Todos son subcontratistas



61%

del gasto total en proveedores fue en proveedores críticos



Durante los acontecimientos sociales y políticos ocurridos en Chile a partir de octubre de 2019, desde Entel identificamos a los **proveedores Pymes** que estuviesen experimentando problemas en su cadena de pagos. Con ellos trabajamos para adelantar aún más los tiempos de pago para ayudarles a sortear las dificultades económicas por las que estuviesen atravesando dada la situación del país.

Gestión de datos y privacidad

La economía digital tiene un potencial significativo en el desarrollo e impacto del país. Saber cómo utilizar adecuadamente las grandes concentraciones de datos puede abrir numerosas oportunidades no solo para Entel, el mundo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, sino de creación de valor y mejoramiento de la calidad de vida para la sociedad en su conjunto.

En línea con los nuevos desafíos, en Entel nos hemos propuesto convertirnos en una empresa Data Driven, y trabajar con otros actores de la sociedad y junto a nuestros grupos de interés para acercar las infinitas posibilidades que nos da la tecnología, utilizando la data para transformar nuestro país de forma responsable. Por ello, nuestro compromiso como compañía es utilizar la data manteniendo la privacidad de nuestros clientes y colaboradores.

Para hacerlo en concordancia con nuestro propósito de transformación responsable de la sociedad, hemos articulado una estructura corporativa de gestión y gobierno de datos, que trabaja con las distintas unidades de negocio para asegurar tanto el cumplimiento de la normativa y las buenas prácticas en esta materia, así como trabajar en nuevas oportunidades de entrega de valor.

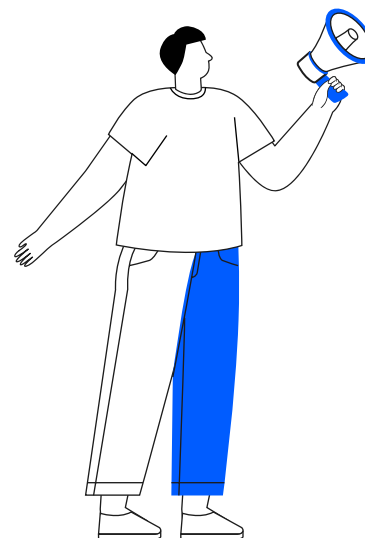


Según Tom Davenport, autor del libro "Competing on Analytics, The New Science of Winning", "la transparencia y la ética en el uso de los datos personales son un requerimiento legal, pero por otra parte constituyen la oportunidad perfecta para la creación de confianza con nuestros clientes, y por tanto de valor añadido".

En Entel queremos abordar estos desafíos para convertirnos en una empresa comprometida con la transformación digital responsable de la sociedad.

Estándares y normativas en materia de protección de datos

En Chile, el proyecto de Ley de Protección de Datos Personales se discute actualmente en el Congreso y en diferentes instancias regulatorias. Contar con una ley que resguarde los derechos fundamentales, y que a la vez impulse la innovación digital en el país nos permitirá crear un ecosistema desde donde surjan a nivel local desarrollos y tecnologías con un potencial significativo de transformación y creación de valor hacia el futuro.



Tema material:
Protección de la privacidad

Tema material:
Experiencia del consumidor



Gobierno de Datos

En 2019 hicimos importantes esfuerzos al interior de la compañía para avanzar en las mejores prácticas en materia de gestión de datos. Así creamos la Gerencia Divisional de Chief Data Officer (CDO) que lidera la agenda para lograr una visión clara y compartida de la data al interior de la compañía. Su modelo de Gobierno se operativiza con el funcionamiento de tres comités que, según su composición y objetivos, velan por el cumplimiento de la legislación, y las buenas prácticas, definen la estrategia corporativa en este ámbito de acción y priorizan nuevas iniciativas de desarrollo del negocio en base a la gestión de datos.

1

Data Steering Committee

El CEO en conjunto con los principales representantes de las áreas definen la estrategia corporativa para convertir a Entel en una empresa Data Driven. Durante 2019, sesionó en dos oportunidades.

2

Comité de Data Value

Se define la estrategia e iniciativas de monetización de datos, propuestas de valor para el cliente, efectuándose seguimiento a cada una de ellos.

Sesiona mensualmente por cada mercado.

3

Comité de Data Compliance

Dicta las políticas y normas en el ámbito de privacidad y vela por el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos personales. Participan las áreas Legal, Regulación, Auditoría y las áreas comerciales.

Sesiona mensualmente.

Durante los últimos meses del año 2019, el trabajo de gobierno de datos también se centró en robustecer la **política interna de protección de Datos Personales** para lograr un adecuado cumplimiento de todas las áreas en esta materia. En 2020, nuestro principal desafío es continuar avanzando en la promoción y robustecimiento de una cultura de protección de datos personales, esto a través de reforzamiento de las comunicaciones internas de la política, de nuestras normativas y procedimientos.

Evolucionando a una empresa Data Driven para mejorar la experiencia de los usuarios gracias a la gestión de datos

Los focos que nos hemos propuesto impulsar dentro de Entel en la gestión de datos son cuatro:

Monetización de Data, incrementar el uso de la información como un activo del negocio.

Eficiencia operacional, optimizando la productividad de los procesos de back-office.

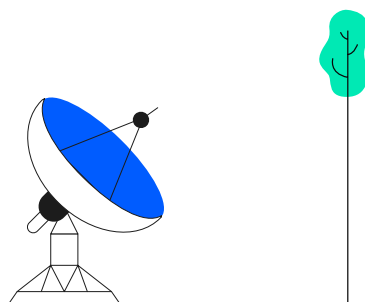
Aumentar Valor de Clientes, ofreciendo soluciones, productos, servicios y planes a nuestros clientes en función de sus preferencias.

Smart CAPEX de red, optimizando los recursos orientados a la red, a través de distintas fuentes de información técnicas y comerciales.



Dentro del foco asociado a aumentar el valor hacia nuestros clientes, podemos destacar el trabajo que hemos realizado con el desarrollo de las asistentes virtuales, que permiten a nuestros clientes interactuar mediante lenguaje natural para efectuar sus consultas y solicitudes, disminuyendo los tiempos de espera y permitiendo a nuestros clientes obtener respuesta a estas solicitudes las 24 horas del día, todos los días del año.

Estos chatbot han sido desarrollados internamente empleando metodologías ágiles, utilizando lo más avanzado de inteligencia artificial, ecosistemas multicloud y utilizando la data para evolucionar en la experiencia del cliente, orientada a su comodidad.



Un **chatbot** es un software basado en inteligencia artificial que es capaz de simular una conversación humana, entendiendo el contexto de una conversación y empleando lenguaje natural.



ClaudIA

Atiende clientes Personas Chile a través del canal de Whatsapp, Facebook y web pública. **ClaudIA Contact Center Cognitivo:** chatbot vocalizado que atiende clientes Personas Chile a través de la voz.



Olivia

Atiende a clientes Empresas Chile a través del canal de Whatsapp y Facebook



Tiare

Mesa de ayuda interna Chile y Perú

Transparencia hacia los clientes y usuarios

418-1

En Entel tenemos un firme compromiso con la protección de datos personales y sólo utilizamos los datos personales para la finalidad informada al cliente y acorde al contrato que mantenemos con ellos.

En 2019, incorporamos en nuestro sitio web corporativo temas de interés al público de Privacidad y Seguridad de datos personales, tales como políticas, normativas y reglamentos. Asimismo, reportamos públicamente un Informe de "Transparencia de Requerimientos de Datos Personales", de todas las solicitudes realizadas mensualmente por órganos jurisdiccionales, el ministerio público y demás organismos auxiliares de la administración de justicia, así como por autoridades regulatorias, solicitudes que en 2019 fueron un total de 57.210. Respecto de este tipo de solicitudes de información o requerimientos relacionadas con sus atribuciones legales, Entel cuenta con procedimientos de control para que la entrega de la información solicitada se realice cuando se cumplan los requisitos legales.

¿Más información?
Revisa nuestro sitio corporativo de Privacidad y Seguridad de Datos Personales.

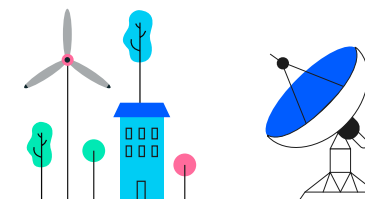
Ver más

Nuestro trabajo en materia de protección de datos personales y transparencia ha sido acogido por nuestros públicos de interés. Durante 2019, tuvimos una notable mejora en nuestra calificación en la medición "¿Quién defiende tus datos?" de la fundación Derechos Digitales, pasando de una puntuación de 0,75 en el período anterior, a un 3,5 en el año reportado, de un máximo total de 5.

¿Más información?
¿Quién defiende tus datos?

Ver más

Durante 2019, no hubo incumplimientos o reclamos en materia de privacidad o pérdidas de datos personales de nuestros clientes desde los sistemas de almacenamiento de datos de la compañía.



2.3 Impactos de la tecnología



Tema material:
Cambios regulatorios en la industria

103-1 / 103-2 / 103-3

Con el 2020 se inicia la década de acción para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y apuntar a la transformación económica innovadora y relevante que necesitamos para alcanzarlos. Junto con ello, se ha planteado que estamos viviendo la cuarta revolución industrial, una era marcada por los rápidos avances tecnológicos y conectividad a nivel planetario. Según el Foro Económico Mundial, se estima que cerca del 70% del valor generado en la economía global en la siguiente década se basará en plataformas digitales: solo la Inteligencia Artificial se calcula que incrementará el Producto Interno Bruto global en casi 16 trillones de dólares⁸. El desafío entonces radica en cómo la tecnología puede impulsar un desarrollo inclusivo y responsable, y si bien está lejos de ser una bala de plata para alcanzarlo, tiene un potencial importante para hacer una contribución y agilizar la transformación, junto con multiplicar su alcance. La habilitación de soluciones digitales que abran nuevas oportunidades productivas en diferentes sectores económicos y, a su vez, apunten a solucionar problemas, requerirá no solo el trabajo y desarrollo de grandes talentos dentro de la industria tecnológica, sino también de la colaboración activa y horizontal entre organizaciones de distinto tipo y de todos los sectores de la sociedad. Solo un ejemplo: si consideramos que para 2050 debemos duplicar la producción de alimentos a nivel mundial para alcanzar el objetivo de hambre cero (ODS 2), los sistemas y dispositivos digitales pueden contribuir para mejorar la productividad y resiliencia de las cosechas y optimizar su distribución. Idear y mejorar dichos sistemas y dispositivos precisa de la colaboración conjunta con los agricultores, con los servicios públicos y de fomento, con los mismos mercados, y

ahí es donde la tecnología y empresas como Entel, en este caso como en muchísimos otros, pueden cumplir el rol de habilitador.

En Entel, creemos que la tecnología es un espacio lleno de potencial y de crecimiento para nuestra empresa y el entorno, pero es sobre todo un lugar de colaboración. Vemos en este camino de desarrollo un objetivo para el cual nos hemos preparado durante los últimos años a través de la transformación digital de nuestra compañía, generando nuevas unidades de negocio especializadas, pero también impulsando el intercambio entre distintas áreas y con equipos multidisciplinarios. Hoy estamos mejor preparados para contribuir como habilitadores en una economía que necesita transformarse para seguir generando valor. En ese sentido, más allá de la adopción e importación de tecnologías, queremos apostar por el desarrollo de capacidades propias y a nivel local, trabajando más de cerca con nuestros clientes, pero también con actores y organizaciones que vean un futuro lleno de potencial. Para ello hemos acortado las distancias de trabajo, estableciendo nuevas dinámicas de intercambio con los clientes corporativos conforme a entender más de cerca los desafíos de sus propios negocios. Asimismo, hemos puesto un importante foco en la incorporación y el desarrollo del talento digital, no solo a nivel especialista, sino en todos los niveles y sectores, apuntando a la innovación, pero especialmente a la creación de nuevas oportunidades.

⁸Según estimaciones de PwC expuestas en la Sustainable Development Impact Summit del Foro Económico Mundial, celebrada en septiembre de 2019.



Habilitador tecnológico para la transformación digital de la economía

203-2

En la actualidad, desde el Mercado Corporaciones atendemos a los 500 holdings más importantes del país.



La infraestructura de telecomunicaciones constituye una base fundamental para el desarrollo de la economía digital y el impulso a la transformación tecnológica. En Entel, contamos con un importante capital entendiendo que nuestro negocio e inversiones históricamente se han concentrado en este ámbito productivo. En la actualidad, desde el Mercado Corporaciones atendemos a los 500 holdings más importantes del país, un segmento que no solo se caracteriza por su alta facturación, sino también por el uso significativo de tecnología. En ese sentido, hemos avanzado para entregarles soluciones que no pueden ser estándar, sino deben tener una mayor adaptación y ofrecer niveles de servicio más especializados, considerando las necesidades particulares que presenta cada organización que trabaja junto a nosotros: desde soluciones IT avanzadas -como data center, ciberseguridad o continuidad operativa- hasta la solución de problemáticas de negocios que pueden resolverse en base a tecnologías como Big Data, Internet de las cosas (IoT), iCloud o Analytics.

A través de unidades especializadas como Entel Ocean, pero también junto al resto de la compañía, en un trabajo transversal, hemos adoptado un enfoque de trabajo de "Distancia Cero" con nuestros clientes durante el último año de trabajo. Entendemos que muchos negocios a gran escala hoy están muy desafiados, ya sea para minimizar sus impactos, como para lograr metas ambiciosas de crecimiento o alcance. Este enfoque invita a co-crear las soluciones con cada organización, analizando in situ sus problemas e incentivando una discusión e iteración virtuosa para lograr productos y servicios únicos. Dado el impacto que puede alcanzar un proyecto con una organización de gran tamaño, este segmento representa también una oportunidad única de nuestro negocio de contribuir a la habilitación tecnológica y, con ello, a la transformación responsable de la sociedad.

¿Más información?
<https://www.entelocean.com/>

Ver más



Tema material:
Transformación digital

Tema material:
Creación de valor social

En 2019, trabajamos con diferentes empresas y organizaciones en proyectos de innovación y habilitación tecnológica.

IoT: Smart Securities "Sea the City"

Realizamos un proyecto con una municipalidad de la Región Metropolitana donde, a través de una nueva tecnología, se incorpora mayor inteligencia a las cámaras de video vigilancia ciudadana, permitiendo detectar situaciones de movimientos anómalos y facilitando el accionar de los entes de seguridad de la comuna en beneficio de las personas.

Cloud: Inclusión financiera

Diseñamos un proyecto junto a las cajas de compensación a nivel nacional donde Cloud se convierte en una plataforma para ampliar el acceso a tarjetas de crédito.

Para ello generamos ambientes de nube híbridas (públicas locales y privadas) con el fin de resguardar todo el procesamiento de la información de las transacciones de los usuarios de estas tarjetas, garantizando la seguridad de los datos con respaldos, y la disponibilidad continua del servicio.

Touch: Plataforma de contactabilidad

Trabajamos con corporaciones y empresas de distintos sectores para la habilitación de una plataforma de contactabilidad omnicanal que facilitó la comunicación en momentos de la contingencia vivida en el país a partir de octubre, estableciendo puntos de intercambio y entrega de información crítica de manera eficiente y masiva a las personas a través de SMS, email, mensajes de voz entre otros medios. Ejemplo de ello fue brindar oportunamente información del transporte público, cortes de energía o calles para resguardar la seguridad de las personas.

Kamal

Kamal Mobility es un servicio de Entel OCEAN, que consiste en una plataforma analítica avanzada. Esta herramienta analiza datos esenciales de movilidad enriquecidos con datos demográficos y nivel socio-económico, entre otros. Este análisis de datos aporta a las empresas e instituciones, brindando información única y precisa para la toma de decisiones estratégicas. Sus usos y aplicaciones han podido testearse en diferentes casos.

Este servicio puede reemplazar a las encuestas de origen-destino, de alto costo y con un importante desfase en la entrega de la información, pues en la actualidad, los métodos pueden tener un margen de error muy grande, ya que el encuestado puede omitir o responder lo que se entiende por «políticamente correcto». Todos los datos son tratados en forma anónima y cumplen con nuestros estándares de protección de datos (Más información en el capítulo de Derechos Fundamentales de este reporte).



Movilidad Urbana

Analizamos los flujos en hora punta, detectando lugares de alto tráfico, así como los flujos en eventos y días especiales.

Modelo de colaboración Triple Hélice

El modelo de innovación de triple hélice hace referencia a un conjunto de interacciones e intercambios entre la academia, la industria y los gobiernos, para fomentar el desarrollo económico y social. En Entel hemos adoptado este enfoque de trabajo, entendiendo la importancia de la creación de valor local y el desarrollo de tecnología digital en el país. Gracias a este principio, hemos ampliado nuestra mirada, co-creando soluciones que tengan un impacto real en nuestra sociedad. Así, hemos avanzado en el desarrollo de proyectos con un importante componente de sostenibilidad, como Sea the Forest (más información en el eje de Transformación Consciente de este reporte) o plataformas de monitoreo de las condiciones ambientales y de calidad del aire. La colaboración entre los diferentes sectores ha probado ser un factor clave para lograr resultados de manera más eficiente y eficaz.



Sector Salud

El análisis permitiría planificar la oferta de centros médicos, conocer mejor a los pacientes de un determinado lugar, planificar la publicidad y, también, proyectar las zonas de mayor accidentabilidad.



Industria Retail

Los datos analizados han servido para realizar estudios de competencia, planificar los horarios de atención y la apertura de nuevos locales.



Alianzas para la innovación local y el desarrollo del talento

Si bien nuestra posición es privilegiada para contribuir a la habilitación tecnológica en el resto del país, la colaboración con otros actores representa hoy una variable crítica para lograr, en el futuro, el desarrollo organizacional y con impacto al que aspiramos. Lo mismo el talento para la innovación: nuestro objetivo es salir a buscarlo y trabajar con otras organizaciones para, en el mediano plazo, contar con una fuerza laboral con más y mejores capacidades para enfrentar estos desafíos.

Durante 2019, exploramos diversas instancias de colaboración para robustecer el talento y apuntar a la integración de mayores capacidades en nuestra empresa y en la industria de la tecnología y las telecomunicaciones.

A través de Entel Ocean, firmamos un acuerdo con la Universidad de Chile para trabajar con un equipo de alumnos de último año de la carrera de Ingeniería Civil en Computación como parte de un ramo obligatorio de la malla de estudios. Durante un semestre, un equipo de seis alumnos trabajó junto a nosotros 20 horas a la semana, contribuyendo con la elaboración de una aplicación de gestión de flotas que estamos desarrollando. Los estudiantes trabajaron en conjunto con el equipo interno que estaba abordando el producto y, luego, hicieron una presentación y demostración de la aplicación en la universidad.

La innovación precisa de diferentes talentos y de equipos de trabajo diversos. Un importante foco de nuestro trabajo se ha centrado en la incorporación de más mujeres al equipo técnico de Ocean. Así, pasamos de iniciar esta unidad de negocios con un equipo mayoritariamente masculino, a contar a finales de 2019 con un equipo donde el 45% de sus integrantes son mujeres.

Además, establecimos alianzas y programas de colaboración con Niñas Pro(gramadoras), Women Who Code y Mujeres UX, con quienes colaboramos ya sea ofreciendo espacios para eventos, poniendo a disposición equipos de nuestra techforce para participar en sus eventos como speakers, además de aportar con auspicios, o la realización de eventos en conjunto.

Uno de nuestros objetivos fue la generación de alianzas con fundaciones de formación en temas digitales y tecnológicos como Laboratorio y Caleiseis, con quienes hemos trabajado proponiendo contenidos para las mallas curriculares con el objetivo de impulsar el desarrollo de nuevas habilidades que demandará la sociedad, apostando por mejorar la empleabilidad, y asegurando cupos en nuestros equipos internos para sus egresados.

Con Laboratorio pusimos a disposición al equipo de nuestra Techforce para organizar el desafío de una de las hackatones, uno de los principales eventos que realizan. Por otra parte, sumamos talento de esta organización, integrando hasta el minuto a tres personas que hoy forman parte de nuestro equipo de desarrollo aportando desde sus distintas áreas de conocimiento.

Con Caleiseis nuestra relación fue desde el comienzo, cuando recién se conformaron como fundación, apostando y comprometidos para asegurar la empleabilidad de tres de los primeros siete alumnos egresados con preparación en conocimientos digitales.

¿Más información?

Niñas Pro - Women Who Code - Mujeres UX

Ver más

Ver más

Ver más

¿Más información?

Laboratoria - Caleiseis

Ver más

Ver más

5G: Explorando nuevas fronteras de desarrollo y colaboración digital

203-2

Con el surgimiento de internet móvil cambió la forma en que nos relacionábamos y las soluciones para las necesidades comenzaron a exigir mayor inmediatez. Así, llegó la transformación digital y el desarrollo de tecnologías más rápidas, masivas, con mayores funcionalidades y posibilidades para los usuarios. Actualmente, internet es considerado un derecho humano según la ONU y a su vez, el smartphone está cada vez más presente en la vida de las personas, permite trabajar, comunicarse, informarse, entretenerse, opinar, emprender: todo desde la palma de la mano y conectado a distintos dispositivos y aplicaciones. En la actualidad, la tecnología de mayor alcance e inmediatez es el 5G, parte de una nueva evolución que transformará aún más la vida de las personas y para la cual nos estamos preparando junto a diversos actores que ven en este desarrollo un potencial de creación de valor y transformación. El despliegue de 5G fortalecerá nuestro ecosistema de telecomunicaciones y puede transformarse en un catalizador de la economía digital del país.

La quinta generación: ¿Qué podemos esperar del 5G?

La tecnología 5G permitirá descarga de películas HD en segundos y múltiples dispositivos inteligentes conectados interactuando sin que se genere congestión. Pero las implicancias de 5G, a mediano plazo, serán más profundas e impactarán sobre todo cómo funcionan las industrias y los servicios públicos, revolucionando la forma en que entendemos los negocios y se entregan los servicios. Todos los dispositivos que nos rodean podrán conectarse

al mismo tiempo (Internet of Things, IoT): celulares, computadores, autos, buses, refrigeradores, hospitales, relojes y hasta ampolletas. ¡Ciudades enteras conectadas, más inteligentes y sustentables!

En condiciones óptimas, el 5G puede ser hasta 10 veces más rápido que el 4G. Por otro lado, la latencia, que es el tiempo que tardan los datos en transmitirse de un dispositivo a otro, en 5G llega a 1 milisegundo versus en 4G que tarda 50 milisegundos. Por último, en cuanto a la congestión, o la cantidad de dispositivos que pueden conectarse, en 5G se podrán conectar hasta 10 dispositivos en forma simultánea con el mismo recurso que se conecta un dispositivo en 4G, lo que resulta muy eficaz en lugares con mucha población o densidad de gente, como aeropuertos o estadios.

Esto significa una transformación en cómo podemos desenvolvernarnos en el día a día: desarrollando más actividades a distancia de nuestros hogares o lugares de trabajo; manteniendo conectividad de voz y video HD y 4K prácticamente en tiempo real, e integrando más tecnologías virtuales en nuestra vida cotidiana. Las implicancias que esto tendrá para nuestra organización social y económica son muy significativas, por ejemplo, en gestionar el transporte en forma más segura y con menor congestión, haciendo una asignación más eficiente de recursos en salud, educación o en una empresa, y operando a distancia dispositivos y maquinarias de manera segura.

Hasta hoy, la habilitación comercial de 5G solo está disponible en algunas ciudades de Estados Unidos, Corea, España, Francia e Inglaterra.



Tema material:
Creación de valor social



Primeras pruebas de 5G en Chile

Durante junio de 2019, participamos de la primera prueba de 5G en telemedicina en Chile junto a Ericsson, Qualcomm, y las autoridades de salud y telecomunicaciones a nivel nacional. Ésta se trató de la realización de una ecografía a distancia, la primera prueba de este tipo efectuada en el país que se realizó desde el CESFAM Esteban Gumucio de la comuna de La Granja en la Región Metropolitana. Esta iniciativa era parte del plan piloto autorizado por el Gobierno de Chile a Entel, que nos permitió experimentar por 6 meses en la banda de 28 GHz como parte de los planes pilotos para el desarrollo digital de sectores productivos que entregó el Estado a comienzos de 2019.

En la prueba, un doctor dirigió el examen a través de un control de mando inalámbrico que permitía comandar a distancia los movimientos del ecógrafo a través de un guante sensorizado que era sostenido por un paramédico en otro lugar del recinto. Si consideramos la realidad geográfica de nuestro país, que muchas veces representa una barrera real para acceder a servicios médicos de primer nivel, el éxito de la prueba adquiere especial importancia y abre una interesante línea de desarrollo para la telemedicina y la prestación de servicios de salud a nivel nacional.

Al igual que las tecnologías de acceso inalámbrico anteriores, se espera que el 5G se implemente primero en áreas urbanas densas con banda ancha móvil mejorada y acceso fijo inalámbrico, que serán los primeros usos comerciales.

Esta iniciativa era parte del plan piloto autorizado por el **Gobierno de Chile a Entel**, que nos permitió experimentar por 6 meses en la banda de 28 GHz

5G



En los próximos años veremos cómo:

Empresas de todos los tamaños se beneficiarán al recolectar y procesar datos. Grandes industrias podrán operar parte de su negocio de manera remota, monitoreando en tiempo real para mejorar procesos y servicios.

Será posible disminuir la brecha de acceso a la salud, sobre todo en zonas aisladas. Dará paso a las atenciones, tratamientos y operaciones a distancia, produciendo un ahorro en costos de traslado, tiempo e insumos.

Los datos generados por automóviles, semáforos, peatones y cámaras de seguridad permitirán viajes más seguros y traslados más eficientes, dando pie a la masificación de los autos autónomos, capaces de responder igual o incluso más rápido que un humano.

03. Transformación inclusiva

- 3.1 Talento líder y representativo
- 3.2 Empoderamiento digital
- 3.3 Reducción de la brecha digital

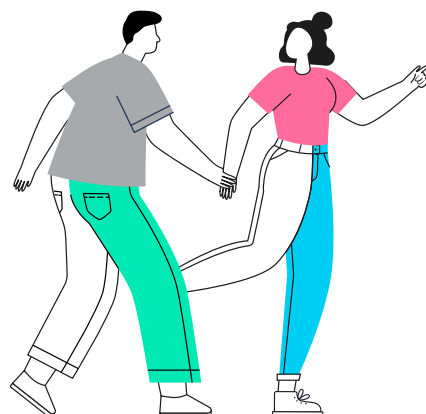
3.1 Talento lider y representativo

103-1 / 103-2 / 103-3

El primer factor con el que contamos para impulsar nuestro propósito corporativo y contribuir a la transformación responsable de la sociedad, son quienes forman parte de nuestra compañía. Con un equipo compuesto por más de 8.500 personas en el conjunto de nuestras operaciones de Entel Chile, Call Center y Entel Perú, cualquier lineamiento operacional que definamos –ya sea de crecimiento, eficiencia o transformación– debe atender el compromiso y el bienestar de las mismas, basándose en el respeto y la protección de su integridad y de las diversas identidades que conforman un grupo de esta envergadura. En Entel vemos en la promoción de la diversidad y la inclusión una importante oportunidad de crecimiento: no solo del negocio –ya que nos permite, por ejemplo, ser más sensibles frente a las necesidades que presentan los clientes– sino también del potencial de innovación que trae la colaboración entre personas distintas en una industria que hoy está fuertemente llamada a habilitar soluciones para la economía y la sociedad digital.

Vemos el potencial transformador de la tecnología en nuestro quehacer diario y sabemos cómo ello está también cambiando el mundo del trabajo y las maneras de colaborar: desde cómo buscamos alternativas laborales, hasta cómo realizamos las acciones necesarias para la coordinación y el cumplimiento de los objetivos que se nos plantean como parte de nuestro desempeño. Lejos de temerle a los impactos de la tecnología en el mundo del trabajo, queremos explorar oportunamente cómo capturar las oportunidades de la economía digital y desarrollar hoy el talento y el liderazgo que se precisará a futuro de empresas como la nuestra. Ello requiere impulsar nuevas aptitudes y habilidades, explorando

campos como la inteligencia artificial o conocimientos que contemplen desarrollos complejos, pero sobre todo requiere de habilidades emocionales e interpersonales en un mundo en constante cambio. Un estudio realizado por Zip Recruiter –el marketplace de empleo en línea más importante en Estados Unidos, basado en California y con operaciones en Canadá, el Reino Unido e Israel– indicó que la habilidad más valorada por los empleadores en el rubro de la tecnología al finalizar el 2018 era la comunicación interpersonal y no los complejos conocimientos sobre programación o comandos. Así, ayudar al empoderamiento y el liderazgo de las personas, a su autogestión en base a objetivos, y entregar respuestas ágiles, continúan siendo importantes elementos que queremos desarrollar y potenciar en nuestra cultura corporativa.



Equipo diverso



Tema material:
Diversidad e inclusión laboral

102-8 / 405-1

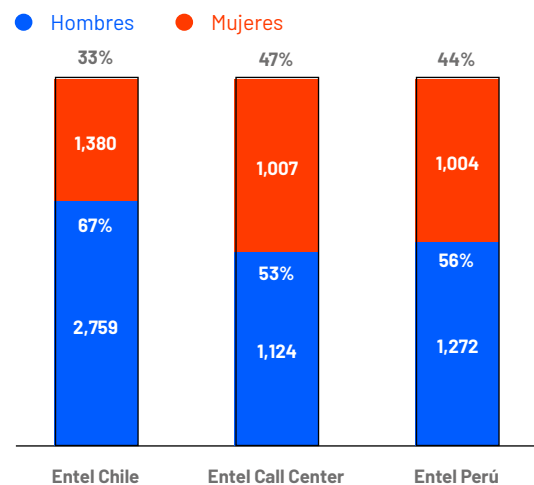
Nuestro principal enfoque de trabajo es el respeto a las características que hacen a cada persona única. Esa es la base que nos permite entender las necesidades de miles de clientes; lo que nos conecta con ellos a través de sus diversos dispositivos o nos abre las puertas de los hogares en distintos puntos del país. Si queremos avanzar en el cumplimiento de nuestro propósito e impulsar las infinitas posibilidades que brinda la tecnología, debemos conec-

tarnos con los intereses de diferentes personas, y esto parte por entender y valorar las diferencias, las opiniones y las ideas de cada miembro del equipo que construye este negocio día a día. Por ello estamos trabajando por construir una organización más diversa e inclusiva, haciendo del respeto y la valoración de la diversidad un elemento central de nuestra cultura de trabajo y colaboración.

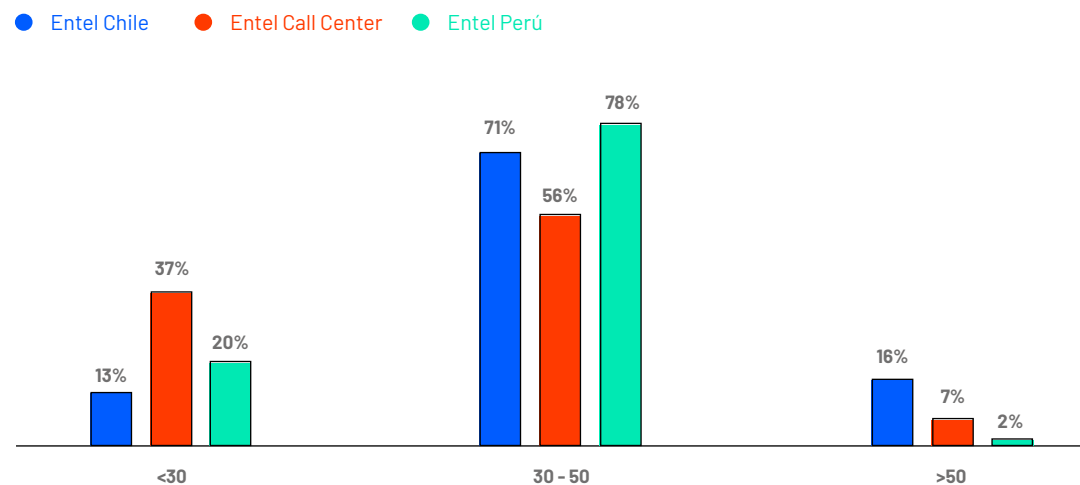
Un total de 8.546 personas componían el equipo consolidado de Entel al finalizar el 2019^a. De ellas, el 48% eran parte del equipo de Entel Chile, el 25% de Entel Call Center y el 27% de Entel Perú. Un 40% de las integrantes de nuestro equipo a nivel consolidado eran mujeres y un 5%, extranjeros; el 21% de nuestros colaboradores tiene menos de 30 años y un 10%, más de 50 años.



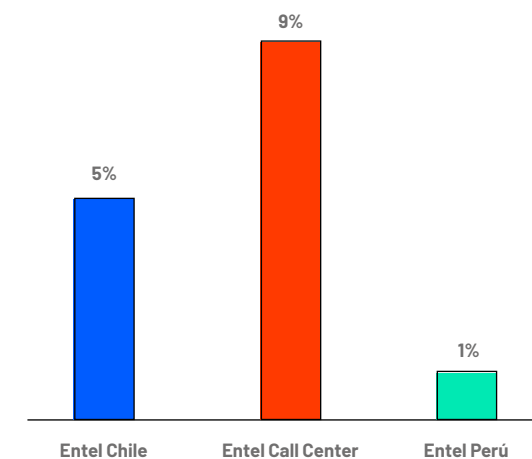
Género



Rango Etario



Extranjeros

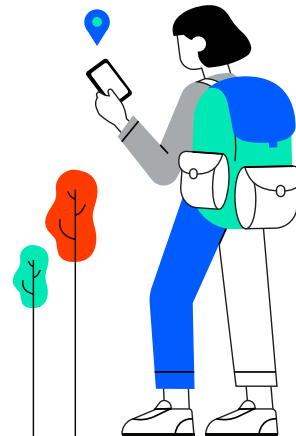


^a A diciembre de 2019, se contabilizaron 653 personas con contratos a plazo fijo y 492 con jornada parcial, un 40% y un 66%, respectivamente en cada caso eran mujeres.

Gobierno de Diversidad e Inclusión

406-1

El 2019 fue finalmente el año en que consolidamos el Gobierno de Diversidad e Inclusión en la compañía, con un enfoque participativo y transversal. Luego del establecimiento del Comité a comienzos de año, en septiembre de 2019 se lanzó la Política de Diversidad e Inclusión a nivel corporativo, documento disponible y socializado con todos los miembros de la compañía que resume el trabajo realizado por las mesas y el Comité.



Política de Diversidad e Inclusión

La Política de Diversidad e Inclusión aborda los tres aspectos trabajados desde el inicio -Balance Género, Personas con Discapacidad y Diversidad Sexual- en las que nos comprometemos a generar avances estableciendo metas de corto, mediano y largo plazo. En ella se expresan seis compromisos, donde los colaboradores y grupos de interés contribuyen siendo actores claves en el aporte de la compañía. Estos compromisos, a su vez, se expresan a partir de los pilares y prácticas culturales.

El Gobierno de Diversidad e Inclusión se hace cargo de la gestión y contempla instancias de dirección, participación y control, que son el Comité de Diversidad e Inclusión, las mesas de trabajo por cada aspecto, y el Sistema de Gestión de Ética y Cumplimiento.

Para cada ámbito de gestión de la política, identificamos responsabilidades y funciones por niveles y áreas. Estas se sistematizarán en el Manual de Aplicación, documento cuyos contenidos ya fueron validados y, durante el primer trimestre de 2020, se publicará para toda la organización.

¿Más información?
Política de D&I

Ver más

Mesas de Trabajo

- Balance de Género
- Personas con Discapacidad
- Diversidad Sexual

Sesionan mensualmente

Comité de Diversidad e Inclusión

Está conformado por un representante de cada mesa de trabajo y cuatro ejecutivos de la compañía designados por el Comité de Gerentes y presidido por el gerente de Recursos Humanos.

Sesiona mensualmente y evalúa las iniciativas propuestas por las mesas de trabajo.

Red de Aliados por la Diversidad e Inclusión

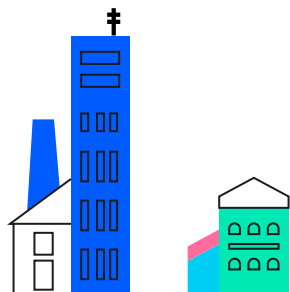
En 2019 nuevo!

Tras un llamado a participar en forma voluntaria al interior de la compañía, se conformó esta red para recoger ideas desde las áreas y también llevar las diferentes iniciativas que se impulsen a los equipos de trabajo, incrementando la representatividad y participación en toda la compañía.

A través del trabajo coordinado del Gobierno de Diversidad e Inclusión, se propusieron 400 iniciativas y se ejecutaron 308 de las mismas, superando el objetivo de ejecutar al menos el 50% de las propuestas del año. El enfoque transversal de trabajo se centró en el aspecto de no discriminación social.

Durante el primer trimestre del año, el 90% de los Gerentes participaron de los talleres de sesgos inconscientes, instalando el tema y trabajando con los equipos en sus propios sesgos. Además, se realizaron tres charlas, orientadas a Gerentes y Subgerentes, a las que asistieron 200 personas en promedio, y fueron transmitidas por streaming para asegurar cobertura en regiones.

Durante octubre, se realizaron los Talleres de Liderazgo Inclusivo para toda nuestra capa ejecutiva (alrededor de 400 personas), alcanzando casi un 60% de cobertura.



Diseñamos procesos de selección inclusivos para personas con discapacidad, analizando los puestos de trabajo en más de 30 posiciones y trabajando junto a las jefaturas y equipos a los que se integraban personas con discapacidad para generar una inclusión laboral exitosa. En paralelo, lanzamos el Programa de Acompañamiento para la obtención de la Credencial de Discapacidad. Quienes la obtienen, acceden a múltiples beneficios.

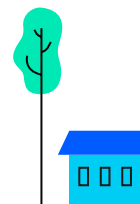
Desde el último trimestre de 2019, se implementó la práctica del Curriculum Inclusivo, eliminando la información personal de los postulantes de su CV (edad, género, dirección, entre otros) para avanzar en la eliminación de sesgos en los procesos de selección tanto internos como externos. Esto se integró a nuestra plataforma de reclutamiento AIRA de inteligencia artificial. A diciembre de 2019, cerramos 117 procesos bajo esta modalidad, teniendo una respuesta positiva tanto de las jefaturas como de los candidatos.

Permanentemente realizamos campañas de comunicación y sensibilización para toda la compañía. **En 2019, las campañas "Modo respeto" y "Buenas Señales"**, fueron parte de los esfuerzos para fortalecer nuestra cultura diversa e inclusiva al interior de la compañía y con nuestros principales grupos de interés.

En junio celebramos la Semana de la Diversidad Sexual, con actividades de educación y sensibilización para toda la compañía. Ésta culminó con la proyección de los colores de la Bandera LGBTI en la Torre Entel el día de la Marcha del Orgullo.

Durante la Semana por la Discapacidad, realizada en diciembre, desarrollamos actividades de aprendizaje y sensibilización. Algunas también fueron transmitidas por streaming para asegurar su cobertura en todas las oficinas del país.





Producto del trabajo de 2019, **Fundación Iguales** nos reconoció como la Empresa Nacional que presentó una mayor contribución para mejorar la calidad de vida de las personas en temáticas de diversidad sexual y de género en Chile.

Para 2020, las metas de trabajo en materia de diversidad e inclusión serán:

- **Balance de género:** Contar con procesos de selección internos y externos que incorporen al menos 2 mujeres entre los candidatos finalistas y generar programas de mentoring con mujeres de alto potencial en la compañía.
- **Discapacidad:** Cumplir de manera directa con el 1% de la dotación con discapacidad requerido por las Ley N° 21.015.
- **Diversidad sexual:** Continuar potenciando las redes y publicando las vacantes en el portal de ofertas laborales de Pride Connection.

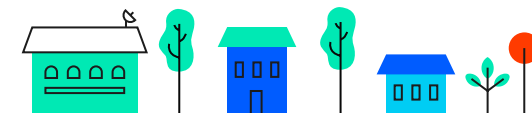
¿Más información?
Canal de Denuncias de Entel

Ver más

Denuncias e investigación sobre casos de discriminación

Durante 2019, no se registraron denuncias por casos de discriminación al interior de Entel.

Toda persona puede denunciar de forma anónima cualquier conducta que sea contraria a los principios éticos de la empresa, incluidas las conductas de discriminación. Al momento de recibir una denuncia, la Gerencia de Recursos Humanos lo revisa y se presenta en la sesión mensual del Comité de Ética, el cual continúa con su seguimiento hasta el cierre del mismo.





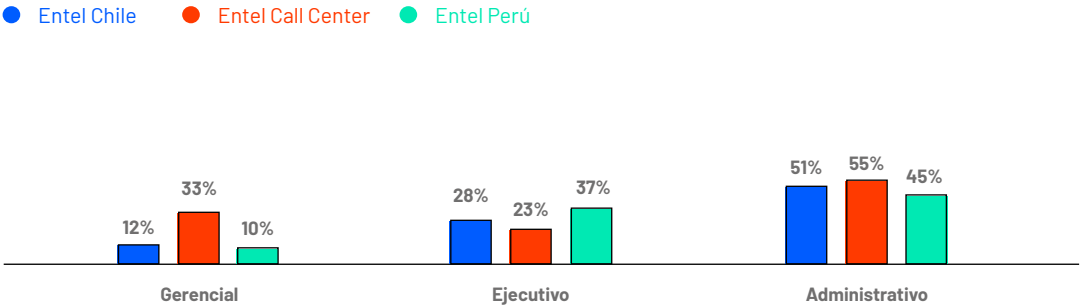
Balance de género

405-2

Durante los últimos años, la proporción de mujeres que trabajan en Entel se ha mantenido estable, aproximadamente en un 40%. Para las operaciones en Chile, la participación femenina en la compañía es, en promedio, de 40%¹⁰, mientras que en Perú es de 44%.

Los esfuerzos que está haciendo la compañía por llevar a más candidatas como finalistas en los procesos de selección y de apoyo a través de programas de mentoring para aquellas trabajadoras que tengan alto potencial podrían contribuir, en el futuro, a que más mujeres se integren a la compañía y adquieran cada vez más responsabilidades y roles de liderazgo.

Porcentaje de mujeres según estamento 2019

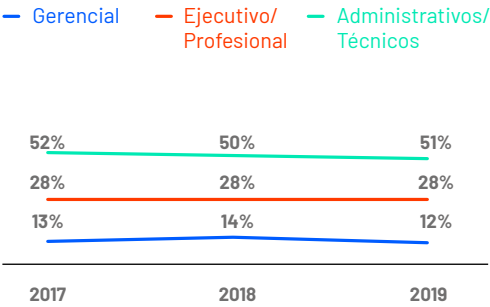


¹⁰ 33% de la fuerza laboral en Entel Chile son mujeres, y 47% en Entel Call Center.

Brecha Salarial Mujeres/Hombres

	ENTEL CHILE		ENTEL CALL CENTER		ENTEL PERÚ	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Ejecutivos	90,10%	94,60%	95,20%	94,63%	100,04%	101,82%
Profesionales y técnicos	92,70%	93,30%	94,10%	109,48%	99,80%	99,91%
Otros trabajadores	88,20%	94,55%	94,90%	95,41%	91,33%	90,35%
Promedio general	90,33%	94,15%	94,73%	99,84%	97,06%	97,36%

Participación de mujeres según estamento Entel Chile 2017 - 2019



En 2019, observamos una reducción de la brecha salarial, que en promedio para todas las filiales reportadas se redujo en 3,08 puntos porcentuales. Esto refleja los movimientos al interior de la organización y el pleno cumplimiento de nuestra política de compensaciones, que no hace distinciones de género. Cabe resaltar que en la categoría profesional, los sueldos de las mujeres ya alcanzan el 100% del monto promedio de los hombres, y que, en el caso de los ejecutivos, alcanza el 97,02%. La mayor brecha se observa en los trabajadores bajo el estamento profesional, donde la cifra en promedio para 2019 de los sueldos de mujeres sobre el de los hombres fue de 93,44%.

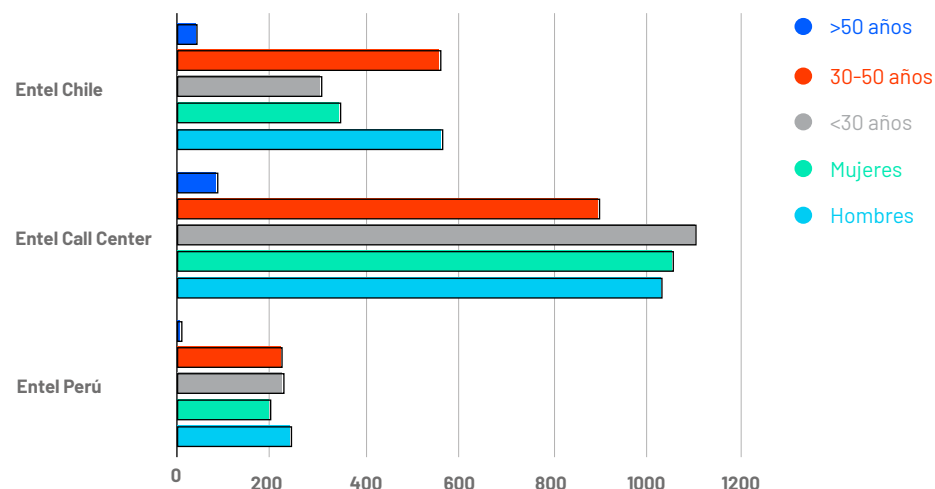
Talento para un mundo en transformación

401-1

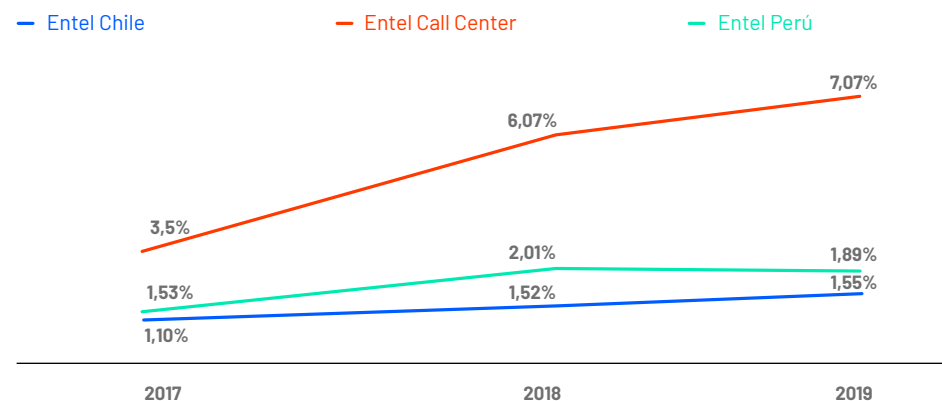
El mundo del desarrollo tecnológico y la transformación digital exige contar con competencias y talentos únicos. Esto tanto a nivel de herramientas y conocimientos formales para el desempeño en diferentes áreas de trabajo, como para el establecimiento de dinámicas de colaboración e interacción ágiles e innovadoras. Desde el año 2015 que la compañía introdujo dinámicas de metodología ágil, inaugurando con ello una nueva cultura y forma de trabajar, con equipos multidisciplinarios y representantes de diversas áreas que asumen proyectos de punta a punta, comprometiéndose con satisfacer las expectativas del cliente y alineados con la estrategia del negocio.

En Entel, queremos que cada persona que forma parte de nuestro equipo aporte desde su propia identidad y experiencia a los desafíos del negocio. Por eso impulsamos el relacionamiento entre las diferentes áreas de la compañía, y así identificamos las oportunidades de mejora en forma rápida y ágil. Para nosotros tan importante como atraer nuevos talentos y visiones, es trabajar en conjunto con las personas en desarrollar al máximo su potencial transformador.

Nuevas contrataciones en 2019



Porcentaje de rotación

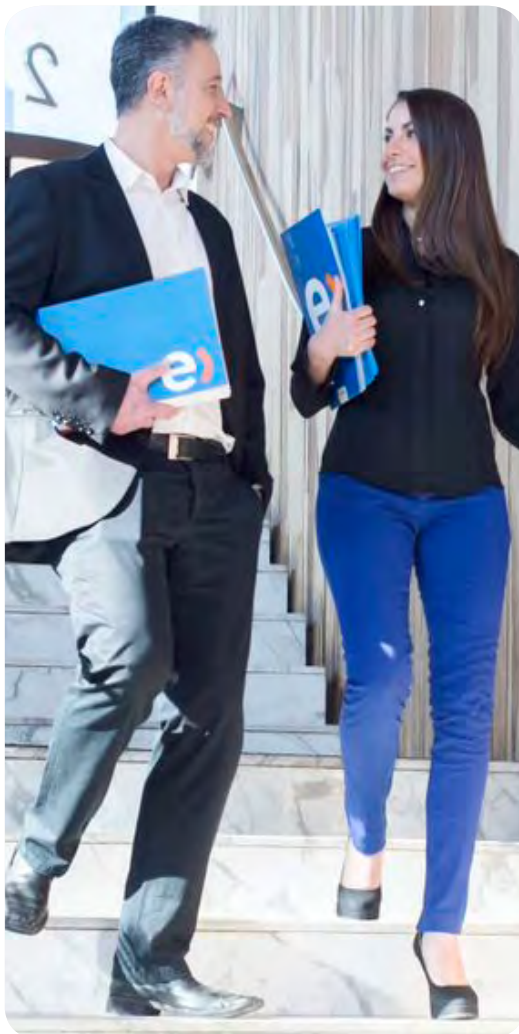


Tema material:
Atracción y retención del talento

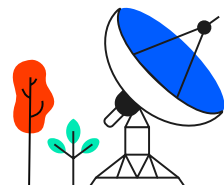
Durante 2019, 905 personas se integraron a Entel Chile, 2.086 a Entel Call Center, y 445 personas a Entel Perú.

La rotación es más alta en Entel Call Center, donde ha aumentado los últimos años debido principalmente al incremento en la dotación total de esta operación, combinada con servicios que muestran mayores tasas de rotación. Mientras el promedio de rotación de las mujeres a nivel consolidado es de 2,58%, el de los hombres es de 2,1%. Por su parte, en cuanto a los rangos de edad, el segmento que muestra una rotación más elevada es el de los menores de 30 años, con un 2,96% promedio a nivel consolidado.





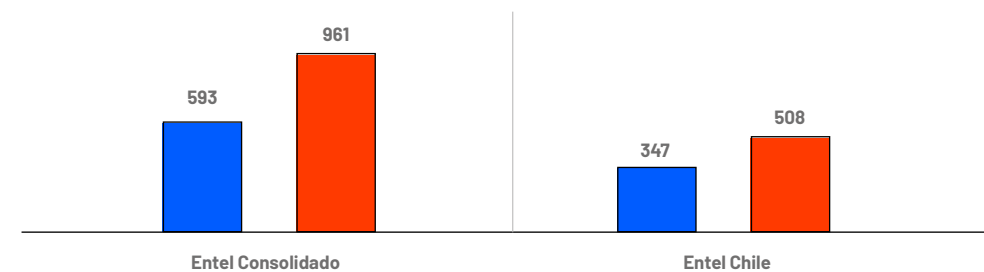
Si bien siempre estamos preocupados por atraer el talento más innovador, en Entel el desarrollo de las capacidades internas y el impulso a los miembros de nuestro equipo para que tomen nuevos desafíos es aún más importante. Por ello promovemos la movilidad y el desarrollo de carrera. Durante 2019, a nivel consolidado, hubo un aumento de un 67% en las vacantes adjudicadas internamente en la compañía. Para Entel Chile, ese aumento fue de 46%.



Vacantes adjudicadas internamente

● 2018

● 2019


905

personas se integraron
a Entel Chile


2.086

personas se integraron
a Entel Call Center


445

personas se integraron
a Entel Perú

Capacitación y desarrollo

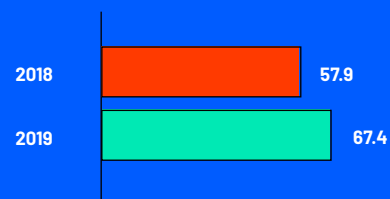
404-1

Durante los últimos años, nuestra compañía ha impulsado un fuerte proceso de transformación digital, de la mano de un importante cambio cultural, esto se traduce en el desarrollo de programas que orientan nuestro actuar para cumplir nuestro propósito de manera interna. Así los últimos años hemos puesto foco en temas como diversidad e inclusión, ciberseguridad, sustentabilidad, Entel+, agilidad y ética. En paralelo hemos utilizado nuevas herramientas tecnológicas que ponen énfasis en la colaboración multidisciplinaria, en la adaptación para atender nuevos desafíos en línea con los objetivos estratégicos de la compañía y en alcanzar un estándar de excelencia. En entornos laborales altamente dinámicos, esto también representa para las personas una oportunidad de desarrollar diferentes habilidades apostando tanto a su desarrollo profesional actual, como a sus perspectivas en el futuro.

Así, hemos incrementado las horas dedicadas a capacitación de los equipos, en los diferentes niveles y categorías de trabajo. A nivel consolidado, pasamos de casi 58 horas de capacitación por persona el año 2018, a más de 67 horas en 2019. Asimismo, desde 2017, el estamento o categoría de trabajo que más ha incrementado el número de horas de capacitación al año es el de los administrativos y técnicos que de 22 mil horas en 2017, pasó a más de 196 mil en 2019.

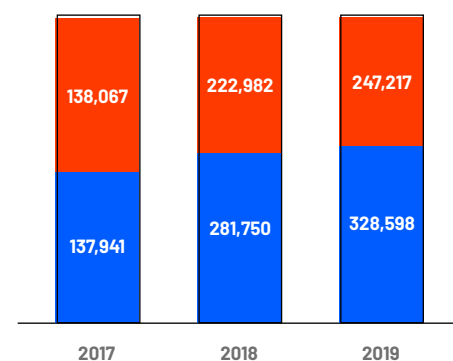
En Entel Chile, hemos querido potenciar la proactividad de cada persona para que sea ella quien articule las diferentes opciones de capacitación en relación al cumplimiento de sus objetivos.

Horas de Capacitación por persona al año (consolidado)



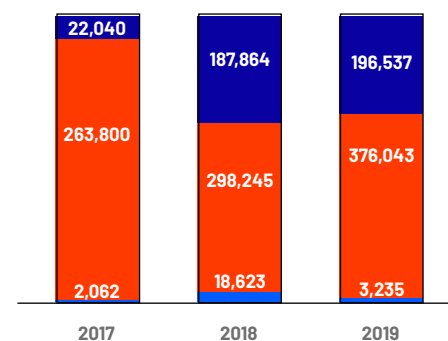
Total horas de capacitación (Género)

● Hombres ● Mujeres



Total horas de capacitación (Estamentos)

● Ejecutivos ● Profesionales y Técnicos ● Administrativos



Universidad Entel

404-2

En línea con las tendencias de la industria, en 2019 ejecutamos programas presenciales y online, sobre temas como sustentabilidad, agilidad y mundo digital, entre otros, instalando las capacidades y herramientas que requiere tanto la compañía como las personas en su proceso de desarrollo actual y futuro, en un contexto laboral cada vez más dinámico.

El objetivo de la Universidad Entel es poner a disposición de cada persona que trabaja en la compañía toda la oferta de cursos y programas de capacitación -tanto presencial, como digital- a través de una única plataforma. Esto para impulsar que cada colaborador pueda gestionar activamente su desarrollo profesional en relación a sus intereses, así como a las habilidades claves que incorpora su trabajo cada día y su perspectiva de desarrollo. A través de esta plataforma se simplifica la experiencia de aprendizaje, se personaliza la oferta y se puede acceder desde cualquier dispositivo, a través de un diseño responsivo, simple, integrado y accesible en forma permanente.

Los modelos de competencias corporativas que se busca impulsar a través de las iniciativas y programas de capacitación se dividen en aquellos de carácter transversal y de capacidades técnicas. Además, existen programas específicos para el desarrollo de habilidades para el liderazgo y la gestión, agrupados en el Programa de Liderazgo. Durante 2019, la oferta programática de la Universidad Entel estuvo enfocada mayoritariamente al apalancamiento de capacidades digitales de agilidad, analytics, mentalidad ágil y experiencia del cliente.



Capacitación Transversal

- Impulso a las habilidades profesionales,
- Inglés en línea
- Empleabilidad
- #SomosEntel
- Avanza digital
- Entre otros programas



Capacitación Técnica Track Proyectos

Se organizan en diferentes tracks, según se detecten necesidades de capacitación específica para los diferentes perfiles de cargo:

- Track Capacitación
- Track Expertos
- Track Analytics
- Track Ventas



Programa de Liderazgo

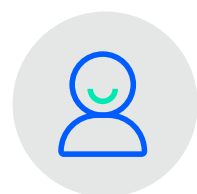
- Talleres de neuroliderazgo
- Talleres de liderazgo, diversidad e inclusión
- Taller "Conversaciones que transforman"
- Taller "Liderazgo y Cultura"



Durante 2019, los programas de la Universidad Entel contabilizaron más de 8.825 participaciones. De ellas, el 37% fueron de mujeres. De los programas en cada eje que tuvieron una mayor participación femenina a nivel proporcional fueron el Programa de Empleabilidad, con un 42%, y el Track de Ventas, con un 54% de participación de mujeres.

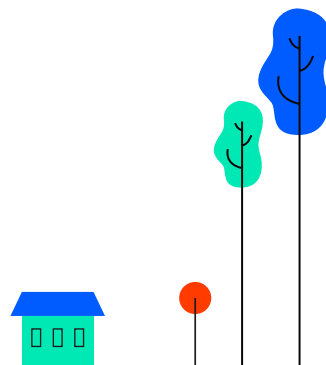
Participación en los diferentes programas de capacitación de la Universidad Entel

TRANSVERSAL	%	TÉCNICA	%
Avanza Digital	44	Track Agilidad	2
E-Learning Universidad Entel	20	Track Analytics	1
Habilidades Profesionales	15	Track Expertos	1
Programa de Inglés Online	7	Track Ventas	1
Programa de Empleabilidad	6		
#SomosCultura	3		



8.825

participaciones en total durante 2019



Avances en la implementación de la Metodología Ágil

Luego de cuatro años de implementación y transformación al interior de la compañía, seguimos avanzando en el desarrollo de la metodología de trabajo ágil al interior de Entel.

A finales de 2019 contábamos con:

83 Equipos en Chile integrados por **866** personas. **7** Equipos en Perú trabajando bajo estos lineamientos.

Construimos un Índice de Madurez Ágil (IMA) que

- Mide el crecimiento, aprendizajes y avance de los equipos en distintos marcos de trabajo que promueven la agilidad para buscar eficiencia y cercanía con el cliente.
- Nos permite medir nuestro proceso de transformación: **Durante 2019 experimentamos un incremento del 33%.**

En la Universidad Entel creamos la **Academia de Agilidad**, una plataforma que entrega herramientas para contribuir a la comprensión teórica de la agilidad a toda la compañía y continuar avanzando y profundizando en esta metodología de trabajo.

Asimismo, seguimos impulsando la gestión del cambio, incorporando contenidos sobre metodología ágil a través de diferentes canales de comunicación -tales como Workplace- para contribuir en la comprensión e intercambio de ideas respecto a la transformación. Estas instancias incluyen los encuentros **"Hablemos de Agilidad"**.

Evaluación de desempeño

404-3

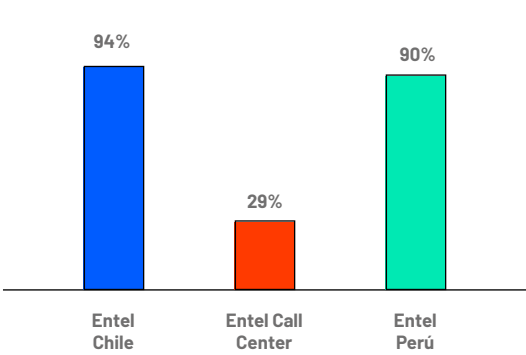
Cada una de nuestras operaciones cuenta con procesos formales de evaluación del desempeño que se relacionan con las dinámicas de trabajo propias y las habilidades críticas para el cumplimiento de sus metas corporativas.

En Entel Chile, la implementación del nuevo proceso de evaluación de desempeño ha ido de la mano con la transformación cultural de la compañía. Si antes el desempeño perseguía que los equipos pudiesen gestionar y medir sus metas, desde 2018 el modelo apunta a que cada colaborador sea el protagonista de su evaluación, dirija la misma y, con ello, se elimine la verticalidad del proceso.

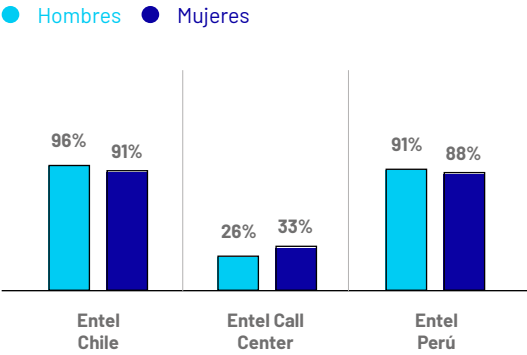
En Entel Call Center, la herramienta busca impulsar mayores instancias de colaboración y retroalimentación entre líderes y colaboradores, donde no se persigue solamente llegar a una evaluación, sino también a que los equipos se potencien y desarrollen sus habilidades en conjunto, aportando a los desafíos estratégicos de la compañía.

En Entel Perú, la evaluación de desempeño está dirigida a todas las personas que integran la compañía y se evalúan tanto el cumplimiento de los objetivos de cada quien, como el desarrollo de los pilares culturales de la organización. El proceso se compone de instancias de autoevaluación, de aprobación por diferentes niveles, y de retroalimentación.

Porcentaje de Colaboradores que cuentan con Evaluación de Desempeño en 2019



Porcentaje de Evaluaciones de Desempeño por Total de Colaboradores por Género 2019



Total de Colaboradores que cuentan con procesos de evaluación de desempeño

	ENTEL CHILE			ENTEL CALL CENTER		ENTEL PERÚ	
	2017	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Total	4.092	4.070	3.934	1.284	628	2.506	2.043
Mujeres	1.328	1.335	1.259	745	333	1.068	881
Hombres	2.764	2.735	2.675	539	295	1.438	1.162
Ejecutivos	319	354	88	8	15	309	56
Profesionales y técnicos	2.627	2.532	2.888	162	466	2.183	346
Administrativos	1.146	1.184	958	1.109	147	14	1.641

Cultura de respeto y bienestar

102-41

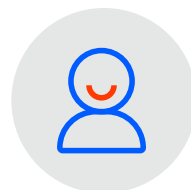


Tema material:
Derechos humanos y laborales

Garantizar a cada persona las condiciones para hacer su trabajo en forma segura, resguardando la vida, integridad y salud de los colaboradores, es parte de nuestros compromisos. Por eso, establecemos relaciones constructivas de trabajo y respeto con los colaboradores y sus representantes y trabajamos junto a los diferentes actores que son parte de la empresa para construir un entorno de cuidado integral y bienestar, que respalde un trabajo de excelencia y eleve el compromiso.

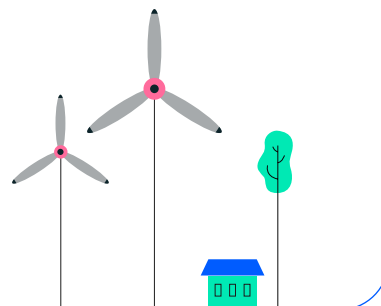
Colaboración y respeto mutuo

- En Entel Chile, a diciembre de 2019, un 76% de los trabajadores se encontraba sindicalizado, mientras que el 98,4% estaba cubierto por un convenio colectivo vigente. Estas cifras superan el promedio de sindicalización del país que bordea el 21% de los trabajadores, según lo reportado en abril de 2019 por el Consejo Superior Laboral.
- Otra importante instancia de colaboración entre los trabajadores y la administración son los Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad, que velan por la integridad y condiciones apropiadas en los puestos de trabajo y actividades realizadas por el personal. A diciembre de 2019, 17 comités de OHS se encontraban activos, representando al 82% del total de trabajadores de Entel Chile.



98,4%

de los colaboradores está cubierto por un convenio colectivo.



Trabajo seguro

La seguridad de todos quienes intervienen en los distintos procesos de la organización es prioridad para la compañía. La calidad del trabajo, productividad y seguridad se conjugan al momento de tomar una decisión. En caso de que estos factores entraran en conflicto, siempre prima la seguridad del colaborador, y así está establecido en nuestra Política de Salud y Seguridad. Todas las actividades que se realizan -tanto con los colaboradores, como con los contratistas- se enmarcan en el sistema de gestión de seguridad y salud, y sus lineamientos son promovidos y difundidos permanentemente por los diferentes canales de comunicación. Asimismo, existen canales específicos donde todas las personas pueden denunciar incidentes y riesgos en obra que podrían generar un accidente. Éstos también se difunden y promueven periódicamente.

Las tareas con mayor potencial de riesgo:

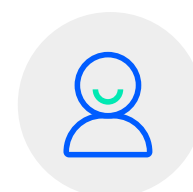
- Trabajo en altura física
- Trabajo en espacios confinados
- Trabajo con intervención de instalaciones eléctricas
- Trabajos que impliquen conducir

Alrededor de 400 colaboradores propios y más de 6.000 trabajadores de empresas contratistas realizan este tipo de tareas.

El estándar técnico de los trabajos críticos consiste en la definición de una metodología de trabajo seguro que deben cumplir los trabajadores y sus empresas. Ésta detalla paso a paso el desarrollo de cada actividad, sus resguardos y las medidas de control definidas para cada riesgo asociado a la operación. Anualmente la División de Gestión y Desarrollo de Empresas Contratistas, dependiente de la Subgerencia de Prevención de Riesgos, auditan e inspeccionan el trabajo en terreno en base a este estándar y la metodología requerida.

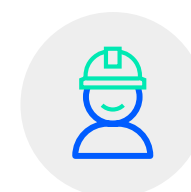
En Entel, las personas reciben capacitación en temas de seguridad y salud desde sus inicios en la compañía. A una inducción que incluye diversas nociones básicas -desde primeros auxilios, radiación UV y manejo de cargas- se suman capacitaciones periódicas asociadas a las labores que ejecuta cada trabajador y sus líneas de jefaturas y supervisión. Ello se complementa con otras actividades como identificación de peligros y evaluación de riesgos, prevención, e investigación de incidentes, entre otras materias.

Se capacitaron durante 2019 en prevención de riesgos y sus competencias asociadas:



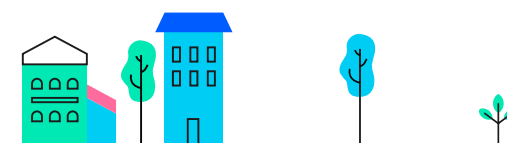
2.513

Colaboradores



3.079

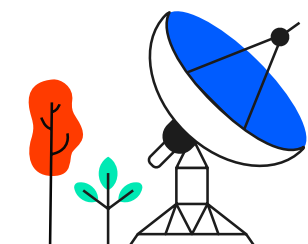
Trabajadores contratistas



Nuevas formas de trabajo

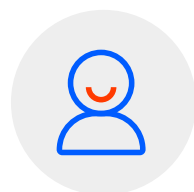
401-2

Así como creemos en la autonomía de las personas y respetamos sus diversos estilos de vida, queremos impulsar dinámicas de trabajo que, siendo más compatibles con los intereses de cada quien, puedan también propiciar una mejor gestión del tiempo, incentivando la eficiencia y autonomía de los equipos de trabajo, y contribuyendo a la construcción de una organización ágil, productiva y comprometida. Por lo mismo, estamos impulsando nuevas formas de trabajo que nos permitirán evaluar nuevas dinámicas de colaboración, especialmente apoyados en las ventajas de la digitalización.



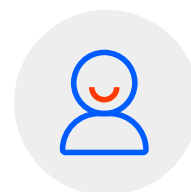
Horario flexible

Quienes participan de esta modalidad de trabajo ajustan sus horas de entrada y salida, completando en forma flexible su jornada para cumplir con la totalidad de horas según contrato. El objetivo de esta iniciativa es dar vida al propósito de Entel y reforzar la autonomía de los equipos y sus dinámicas propias de gestión para el cumplimiento de sus objetivos.

**948**Personas
en 2019

Teletrabajo

El programa de Home Office o teletrabajo de Entel busca fomentar un mayor equilibrio de intereses y responsabilidades de la vida laboral y personal de los colaboradores. El objetivo es mejorar nuestra propuesta de valor como marca empleadora y sintonizar con las tendencias mundiales de gestión de personas, evaluando sus ventajas y factibilidad de extenderlo hacia más beneficiarios.

**1.300**Personas
en 2019

La evaluación de la iniciativa de Home Office ha sido muy positiva, incrementando la confianza entre líderes y colaboradores, así como la comunicación y el clima en las áreas de trabajo donde se ha implementado. Algunas personas han conseguido ahorrar mensualmente hasta un 20% de tiempo en traslados. En 2019, se amplió este beneficio para las personas del programa de Diversidad e Inclusión con dificultad de movilidad.

En Chile, contamos desde hace varios años con una jornada laboral de 40 horas para las sociedades Entel S.A., Entel PCS y Entel Phone.

Más beneficios para el bienestar de las personas

Además de considerar nuevas formas de trabajo, en Entel ofrecemos diversos programas y beneficios para contribuir al bienestar integral de las personas:

- **Todos los colaboradores de Entel Chile, Entel Call Center y Entel Perú cuentan con seguros de vida**, otorgados ya sea cuando firman su contrato indefinido o cumplen un periodo trabajando en la empresa que no supera el año de antigüedad. Además, existen seguros catastróficos o de enfermedades de alto costo en algunos convenios y contratos.
- **Para los colaboradores de las operaciones en Chile se fomenta la práctica de actividad física** ya sea a través de instalaciones propias o convenios, así como servicios de atención y apoyo nutricional en alianza con instituciones de salud o prestaciones profesionales al interior de la compañía.
- **Para los colaboradores en las operaciones en Chile, se otorgan días adicionales de permiso parental a los hombres**. En Chile, el permiso por maternidad para las mujeres asciende legalmente a seis meses y no se otorgan beneficios adicionales.
- **Existen convenios o, en algunos casos, bonos de apoyo** para cuidado infantil para madres o padres con la tuición legal de sus hijos hasta los cinco años tanto para quienes trabajan en Entel Chile, como en Entel Perú.

Clima y compromiso

La satisfacción de nuestros colaboradores incide en resultados relevantes para la compañía, como la productividad y las mejoras en la experiencia de los clientes. Durante 2019, impulsamos por segundo año la medición del “Engagement” o el compromiso de las personas. Esta metodología mide tres componentes: la dedicación, entendida como el entusiasmo e inspiración de una persona frente a su trabajo; el vigor, entendido como el esfuerzo y persistencia frente a las dificultades; y la absorción, entendida como la concentración y la inmersión positiva en el trabajo. Se estructura en torno a 17 preguntas y, durante el periodo, se aplicó tres veces, conforme a ir tomando el pulso al trabajo de las áreas y poder elaborar planes de acción en forma regular.

El promedio anual de Engagement para 2019 alcanzó el 80%, lo que representa una baja de 7,7 puntos porcentuales respecto a la medición del periodo anterior. Este resultado aún se considera dentro del rango “Bueno” –que va del 80% al 100%, y la variación se explica, en parte, por cambios y ajustes realizados a la metodología en el modelo de evaluación incorporando otras preguntas y dimensiones.

Para aquellos equipos que obtienen puntajes en el rango “Regular” –esto es, porcentajes de Engagement inferiores a 77.9%– se realizan talleres y cursos que apalancan aquellos focos que requieren mejorar. En el caso de las áreas que muestran más de dos dimensiones desfavorables o puntajes bajos, se diseñan y ejecutan planes de acción a la medida.

80,3%
Engagement Femenino

82,2%
Engagement Masculino

84,1%
de la dotación total: Promedio de participación en las tres mediciones realizadas durante el año.

En octubre de 2019

Tras la situación social y política que se vivió en Chile a partir de octubre de 2019, nuestra principal preocupación fue resguardar la integridad de las personas. Además de ampliar y fortalecer alternativas de trabajo remoto y comunicación digital durante los días más complejos, se actualizaron todos los planes de emergencia de las instalaciones, incorporando a los protocolos diferentes resguardos y protecciones. Junto a las capacitaciones en emergencias y evacuaciones, se convocaron mesas de conversación entre grupos más reducidos con objeto de contener emocionalmente a las personas y aclarar dudas. La recepción del equipo fue muy positiva, generando tranquilidad en los colaboradores y asegurando la continuidad de la operación.

A nivel corporativo, para las sociedades Entel PCS y Entel SA en Chile, se ha establecido el compromiso que, desde enero de 2020, ninguna persona puede estar contratada por menos de CLP \$500.000 brutos considerando solo los conceptos de sueldo base, Gratificación legal y Renta variable contractual al 100%.

3.2 Transformación y empoderamiento digital

103-1 / 103-2 / 103-3

Sin duda, la transformación digital de la economía representa una oportunidad importante para el desarrollo de los países. La economía digital representa actualmente el 22,2% del PIB de Chile, lo que equivale a 55 mil millones de dólares. Esto significa que Chile ocupa el primer lugar del Índice de Valor Económico Digital para Latinoamérica¹¹ a pesar de que nuestro desarrollo en este ámbito aún está lejos de economías más avanzadas y tiene mucho potencial de crecimiento.

La mirada tradicional de la economía digital se centra en el equipamiento tecnológico y de comunicaciones, software, comercio electrónico y niveles de penetración de banda ancha. La valorización de este sector, sin embargo, también debe incorporar el talento, los equipos y los bienes intermedios digitales empleados en la producción. Así como invertir en tecnología, es importante desarrollar las capacidades humanas en este ámbito, así como un ecosistema que favorezca las actividades o iniciativas digitales.

Como empresa de telecomunicaciones y tecnología, en Entel nos encontramos en una posición única para contribuir al desarrollo digital del país, particularmente impulsando las habilidades y el potencial que diferentes actores pueden encontrar en esta área. Esto, al mismo tiempo que también es una gran oportunidad para el crecimiento futuro de nuestro negocio.

La observación de las brechas que muestran en este ámbito los diferentes actores económicos

representa el primer paso para aprovechar las infinitas posibilidades que ofrece la tecnología en el desarrollo de sus negocios en particular y de la economía en general.

Un estudio realizado el 2018 por la Cámara de Comercio de Santiago, identificó distintos niveles de evolución de la transformación digital en grandes empresas y empresas de menor tamaño. Mientras el Índice de Transformación Digital de las Pymes alcanzó un 32,2, el de las grandes empresas fue mayor en 11 puntos, alcanzando 43,6. Sin embargo, de las pocas empresas que podían ser consideradas "Líderes Digitales" -la categoría más avanzada contemplada en el estudio, correspondiente a organizaciones que se comportan íntegramente en forma digital- el número de empresas pequeñas más que duplicaba a las grandes¹². Esto demuestra un gran potencial para avanzar en la transformación y empoderamiento digital de este sector de la economía.

Así, en Entel nos hemos propuesto acompañar a nuestros clientes de todos los sectores en su camino de transformación digital con un especial énfasis en las empresas de menor tamaño, a través de la entrega de nuestros productos y servicios con todo su potencial transformador y de generación de valor económico. Queremos no solo entregarles soluciones innovadoras, sino acompañar el desarrollo del talento y las habilidades digitales para impulsar un ecosistema digital dinámico que favorezca el desarrollo de todos, sin importar su tamaño.



¹¹ El avance de la economía digital en Chile. Optimizando las capacidades digitales para multiplicar el crecimiento. Accenture y Oxford Economics.

¹² Índice de Transformación Digital de Empresas 2018. Cámara de Comercio de Santiago y PMG Business Improvement.

Más oportunidades digitales para las empresas de menor tamaño

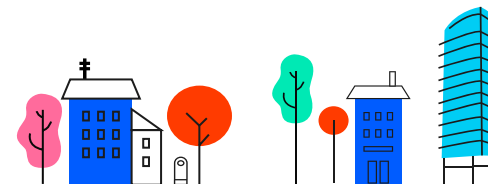
203-2

Las empresas de menor tamaño, según cifras del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, representan más de 70% del empleo nacional, pero solo un 20% de la producción de bienes y servicios en el país. En Entel, a finales de 2019, contábamos con más de 115 mil clientes en los segmentos microempresas y empresas pequeñas y medianas (Pymes). La oportunidad que tenemos en Entel de acompañar a estos importantes actores económicos e impulsar su desarrollo a través de herramientas y canales digitales es única. Esto, tanto por el potencial de impacto en la sociedad y la economía en su desafío de diversificación y desarrollo, como por las oportunidades de negocio e innovación que se abren en nuestra propia cadena de valor y negocio.



Tema material:
Experiencia del consumidor

Tema material:
Creación de valor social



Clientes Empresas de menor tamaño

16.319
Pymes



99.360
Microempresas



Nuestros clientes dentro de este segmento son muy diversos:



Servicios



Comercio al por mayor



Industria



Construcción



Retail

Actualmente, desde el Mercado Empresas, estamos trabajando para caracterizarlos en función de sus necesidades digitales, en base a su comportamiento, madurez digital, utilización de servicios, grado de madurez del negocio y perfil de los administradores.

¿Qué servicios contratan?

Telecomunicaciones:

- Servicios de Internet de alta velocidad a través de fibra óptica e internet móvil.
- Planes multimedia o bam para trabajo remoto, en terreno o desde el hogar.

Tecnología y soluciones:

- Aplicaciones de colaboración y productividad (Office 365, G Suite y respaldo en la nube).
- Seguridad para el negocio: protección de equipos y de red.

En general, las empresas en este segmento de negocio presentan desafíos en términos de conocimiento y posibilidades de uso de las tecnologías que están disponibles hoy en el mercado. El acceso a soluciones de clase mundial a precios asequibles también es otra barrera en la adopción de tecnologías y transformación en este segmento, que Entel busca superar.

Digital Market: Acceso a tecnologías de clase mundial

En 2019, el Mercado Empresas desarrolló el portal “Digital Market”. Se trata de un espacio virtual que dispone de soluciones digitales, enfocado en empresas pequeñas y medianas, donde pueden informarse de diferentes soluciones, sus beneficios y ponerse fácilmente en contacto con un asesor experto de acuerdo a sus intereses. Todas las alternativas contempladas están pensadas para satisfacer las necesidades de las empresas de menor tamaño: algunas buscan solucionar problemas básicos, como correo corporativo y ofimática, y otras están enfocadas en necesidades más avanzadas, como creación de sitios web o CRM para seguimiento de ventas. También hay soluciones para rubros específicos, por ejemplo, Clinic Manager, enfocado en centros médicos.

Beneficios para los clientes

- Opción de contratar de manera fácil, rápida y conveniente
- Conocimiento de una oferta variada e innovadora de soluciones



La implementación de Digital Market, ha significado para Entel contar con nuevas formas de comercializar productos, mejorar la experiencia de cara a los clientes en materia de cotización, asesoramiento y contratación, incorporar nuevas fuentes de ingreso, y avanzar en convertirnos en referentes en el mundo de soluciones digitales para empresas.

+ de 100.000
visitas únicas

La evaluación realizada por los clientes que han utilizado Digital Market para la contratación de soluciones digitales muestra una satisfacción neta del 75%. El desafío es disminuir los tiempos que tarda la contratación.

Para realmente entender las necesidades digitales en este segmento, se realizan focus groups con clientes para conocer sus problemas y los desafíos que enfrentan para el desarrollo y la transformación de su negocio.

El trabajo con proveedores reconocidos en este tipo de soluciones también es importante para volcar su experiencia de trabajo con empresas en Chile y el resto del mundo en nuestros propios desarrollos y servicios. Asimismo, desde Entel miramos de cerca cómo se mueven las grandes compañías de tecnologías y telecomunicaciones a nivel global para incorporar las mejores prácticas de la industria en nuestro contexto local.



Cursos Clic: Impulso al talento y las competencias digitales

Desde el año 2013 en Entel desarrollamos los “Cursos Clic”, capacitaciones gratuitas y abiertas a toda la comunidad, clientes y no clientes, para impulsar la tecnología y la digitalización de sus procesos críticos de negocio. A través de esto, fomentamos los conocimientos y habilidades de las personas para que puedan gestionar de mejor manera sus empresas. Durante el 2019 se realizaron 100% en formato en-línea, para que cualquier persona, desde cualquier lugar de Chile, pueda acceder a sus contenidos. Los cursos están dirigidos principalmente a segmentos de micro y pequeñas empresas. Cada uno de los cuatro cursos, estuvo dividido en tres módulos.

¿Más información?

www.entel.cl/cursoscllic

Ver más



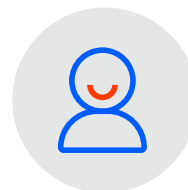
Cursos Clic 2019

Digitalización para la eficiencia operacional

Administración y finanzas en la era digital

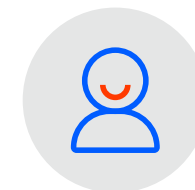
Herramientas digitales para potenciar la venta

Redes Sociales: ¿Cómo sacarles el mejor provecho?



1.174

Personas se en-
inscribieron en
los cursos



149

Personas recibieron
sus certificados digi-
tales tras completar
los cursos en línea

Alianza con el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género para impulsar las habilidades digitales de las emprendedoras

Durante 2019, firmamos un acuerdo con el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG) para la realización del programa de cursos en línea Mujeres ON, orientados específicamente a mujeres para el desarrollo de herramientas digitales para el emprendimiento, con sesiones especiales de acompañamiento. El inicio de los cursos, programado para el último trimestre del año, se pospuso para comienzos de 2020 dados los acontecimientos sociales ocurridos en octubre. Hubo un total de 546 inscritas y las capacitaciones continuarán realizándose durante el año, con nuevos proyectos orientados a este grupo.

Red Pyme: Colaboración e intercambio digital

La plataforma Red Pyme está orientada a la generación de redes de contacto y colaboración entre micro y pequeñas empresas, y funciona desde 2017. Se trata de un espacio virtual abierto a todos los empresarios en estos segmentos a lo largo del país, y tiene como objetivo resolver necesidades tanto de quienes inician una empresa, como también de negocios ya constituidos que buscan darse a conocer, publicitar sus productos y aumentar sus ventas.

Quienes se inscriben acceden a una base de datos para generar mayores oportunidades de negocio, aumentar su productividad, buscar proveedores y

ser contactados por potenciales clientes. La inscripción es gratuita y está abierta a toda la comunidad, sean o no clientes de Entel.

Esta plataforma nos permite acompañar a las empresas de menor tamaño e identificar de forma oportuna posibilidades de colaboración y desarrollo de nuevas soluciones digitales para el desarrollo de sus negocios. Con esto, buscamos también contribuir al ecosistema de desarrollo digital en el país y posicionarnos en este segmento como una alternativa fiable y reconocida.

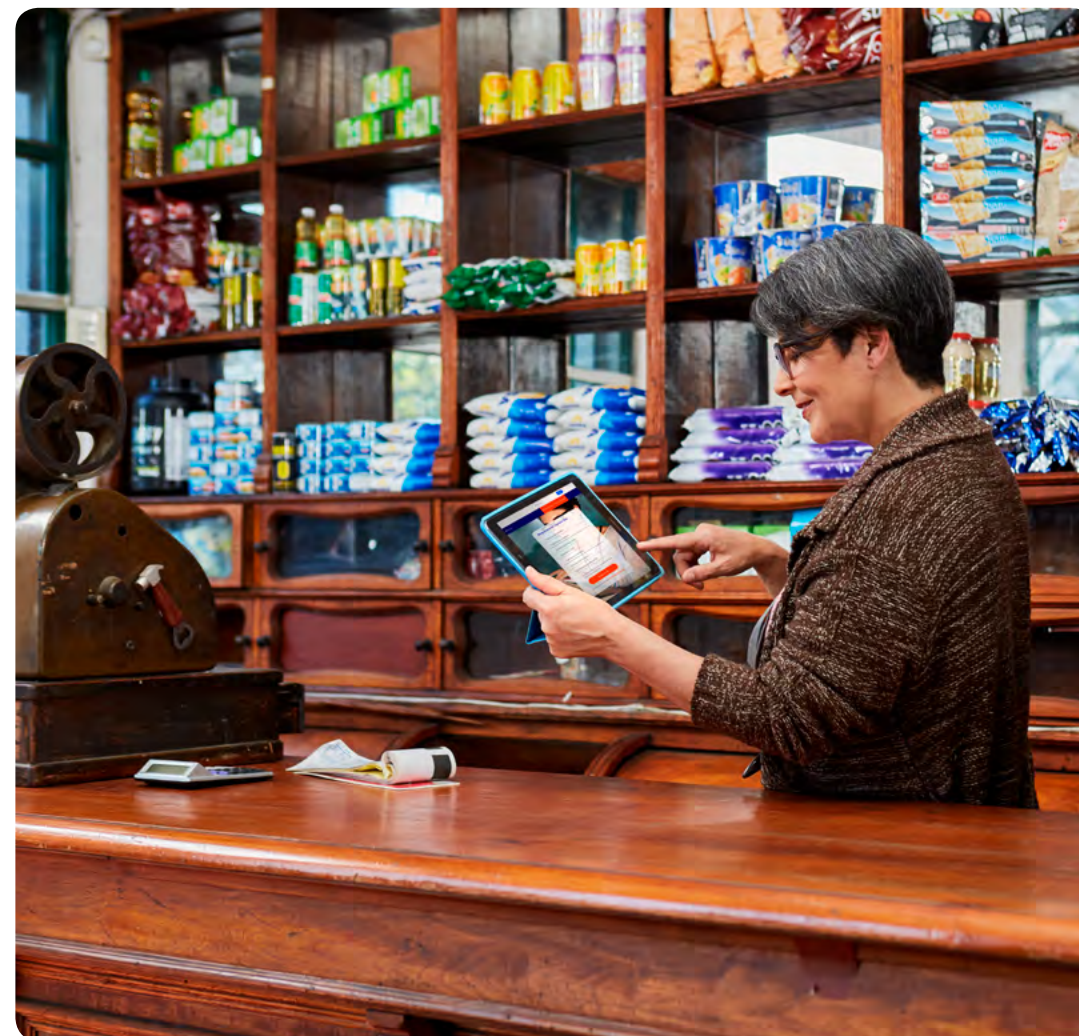
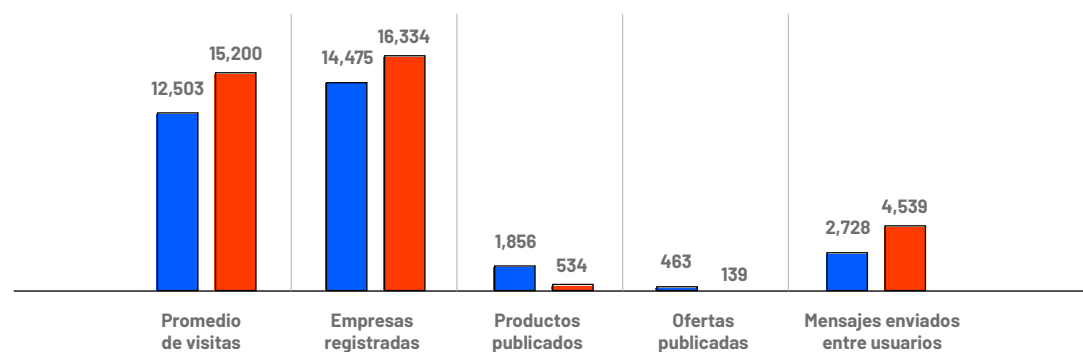
¿Más información?
www.entel.cl/redpyme

Ver más

Interacciones Red Pyme

● 2018

● 2019



Digitalizados: Contenido innovador para la transformación digital

Por segundo año consecutivo realizamos nuestro docu-reality "Digitalizados" sobre la transformación digital de las Pymes en Chile. La segunda temporada -lanzada durante los últimos meses del año- tuvo 8 capítulos. En esta oportunidad, 6 negocios en diferentes lugares del país fueron escogidos luego de un casting a nivel nacional. El objetivo fue mostrar sus historias y desafíos y cómo la tecnología los ayuda a alcanzar sus objetivos facilitándoles la gestión y optimizando sus procesos de negocio.

Negocios 2019

Pupilina



Santiago

ADN Sports



Calama

Convictus



Santiago

Barcon



Puerto Montt

Sol del Desierto



Chiu Chiu

Puerto Rock



Puerto Montt

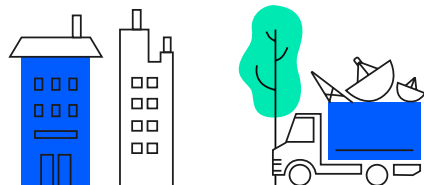
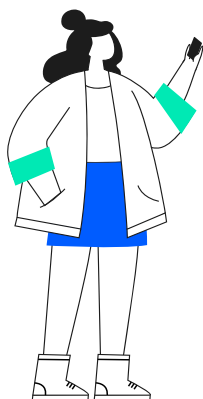


+ de 1.100

Visualizaciones en
diciembre de 2019

¿Más información?
digitalizados.entel.cl

Ver más



Gira de cursos por Chile: Más herramientas para la digitalización de las empresas

En 2019 nos unimos a la gira Atrévete Digital, una iniciativa impulsada por Propyme y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El objetivo de las giras es colaborar en impartir charlas en todo Chile con el fin de dar a conocer y potenciar la economía digital y las herramientas tecnológicas. Se trata de eventos que duran medio día y donde diferentes charlistas exponen sobre temas relativos a la digitalización. Durante 2019, tres charlistas participaron por cuenta de Entel y además, montamos un stand donde los asistentes podían acceder a más información sobre soluciones tecnológicas para el desarrollo de sus negocios. A cada charla asisten entre 300 y 400 personas en regiones, mientras en Santiago estos bordean los 500. El objetivo, de cara a 2020, es continuar colaborando con esta iniciativa.

Compromiso y apoyo a nuestros clientes Pyme

Para convertirnos en el socio digital de las empresas, debemos estar disponible para apoyarlos en las dificultades y aprender en conjunto a superar los desafíos. La tecnología es un habilitador central hoy para el normal funcionamiento de los negocios y, en ese sentido, nuestro rol en circunstancias y períodos adversos puede ser más crítico y marcar la diferencia al momento de tener que sortear una crisis como la social ocurrida en Chile desde mediados de octubre de 2019. Muchas empresas de menor tamaño vieron afectado el funcionamiento normal de sus negocios. Desde Entel, impulsamos diversas acciones para apoyarlos y, asimismo, compartir con ellos las soluciones digitales que pueden facilitar el trabajo en los momentos más difíciles.

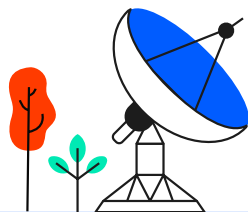
Impulsamos planes de contingencia para nuestros clientes Pyme incluyendo:

- No cobrar por términos anticipados de contrato
- Repactaciones y condonación de deudas
- Descuentos en servicios móviles que permitiesen la continuidad operativa (trabajo remoto)
- Facilidades de pago

Apoyamos a los clientes en Cloud con tres iniciativas:

- Difundimos un artículo en toda la Comunidad Empresas que informaba y establecía un tutorial sobre las herramientas gratis que existen para poder trabajar desde cualquier lugar y mediante diferentes dispositivos, el cual alcanzó más de 2.000 visualizaciones.
- Levantamos un catastro de nuestros clientes que fueron afectados, ofreciendo facilidades de pago y herramientas de trabajo a distancia. 177 empresas respondieron el formulario de catastro, por lo que pudimos responder a sus necesidades en forma más personalizada.
- Enviamos a todos los clientes de Office 365 y G Suite tutoriales específicos de todas las aplicaciones que pudiesen ser útiles en las circunstancias dadas, los cuales tuvieron una alta tasa de lectura.

Afortunadamente, la gran mayoría de nuestros clientes se muestra con la intención de continuar su operación y, por eso, requieren de mayor apoyo para la gestión de su negocio de cara al futuro.



Creemos que en momentos de crisis también se generan oportunidades de cambio, crecimiento y desarrollo del negocio. En ese sentido, las alternativas de conexión remota y las soluciones de productividad y colaboración a distancia han demostrado su capacidad de respuesta en este tipo de contingencias, lo que entrega nuevas experiencias y aprendizajes para mejorar los productos y servicios. En estos contextos, confirmamos que la tecnología debe ser vista como un elemento transversal en todas las áreas de las empresas y es un factor fundamental para la continuidad operacional. Lo ocurrido nos hizo notar el impacto que puede tener la tecnología en el funcionamiento diario de una empresa. Esto reafirma nuestro compromiso y convicción por acercar aún más las infinitas posibilidades que ofrece la tecnología a más emprendedores y empresarios, y convertirnos en un aliado estratégico de sus negocios. Asimismo, nos hace entender nuestra responsabilidad y el rol social que cumple Entel como habilitador de la tecnología para las personas y la productividad del país.

Clientes:

El desafío de mejorar la experiencia digital en un mundo en transformación

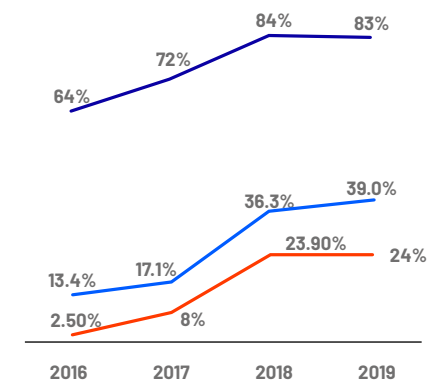


Tema material:
Experiencia del consumidor

En Entel, queremos ofrecer experiencias únicas y transformadoras a todos nuestros clientes. Cada persona se desenvuelve en diversos ámbitos y las herramientas digitales pueden contribuir a flexibilizar y a hacer más eficientes nuestros procesos de interacción, abriendo también nuevas oportunidades y formas de comunicarnos, como también nuevos negocios en línea.

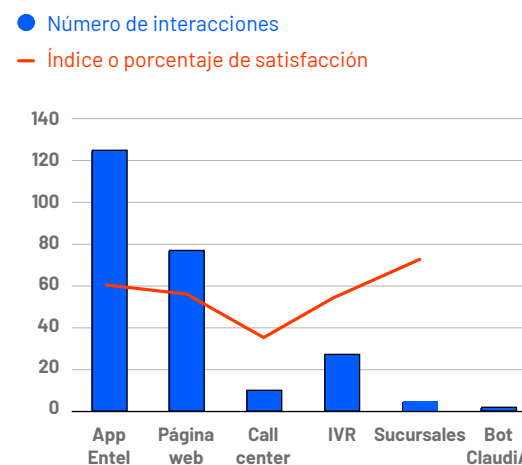
Acorde con esta expectativa, ofrecemos a nuestros clientes - personas u organizaciones- diversos modos de atención, ya sea a nivel comercial o de posventa, para atender a cada quién según sus necesidades. Ello aprovechando que hoy la tecnología nos permite un escenario único de personalización y eficiencia gracias al uso de analítica avanzada y a la implementación de Inteligencia Artificial (IA). Aun cuando cada año nuestras interacciones en canales digitales se multiplican y sofistican, todavía existen desafíos para integrar las dinámicas y herramientas remotas y aumentar la satisfacción de nuestros clientes en todos nuestros canales. En un proceso de aprendizaje y mejora continua, la migración a canales digitales y otros cambios en el relacionamiento con los clientes producto del proceso de transformación digital de Entel ha impactado en los resultados de satisfacción post atención. En ese sentido, 2019 fue el año donde avanzamos más en este proceso, lo cual nos dispuso a generar mayor cantidad de acciones buscando el menor impacto posible en la calidad de servicio que entregamos a nuestros clientes. Elevar la satisfacción de los clientes es una prioridad y, junto con la implementación de un plan de mejoras, constituye una de las metas más importantes de la compañía para el próximo período.

Plataformas y servicios en línea

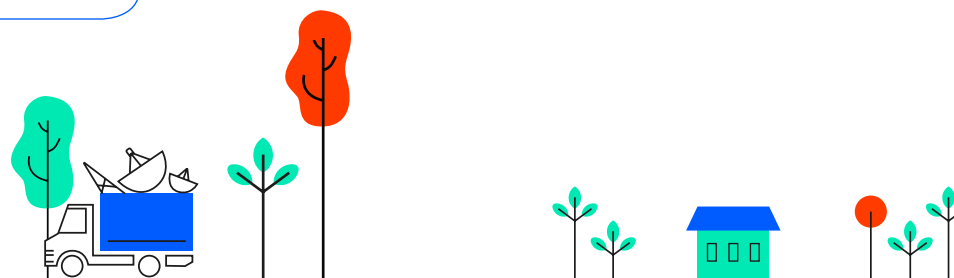
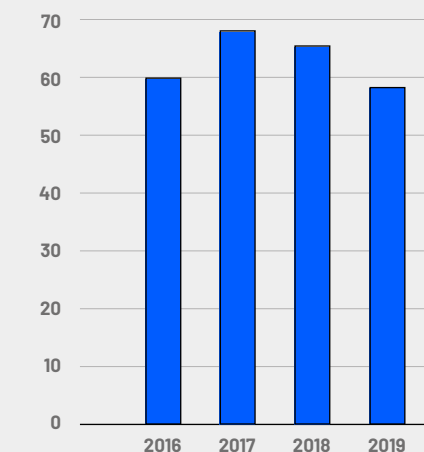


- % de atenciones que se realizan en canales digitales (App y web)
- % de clientes que usan plataforma online para servicios y soluciones
- % de ventas asociados a servicios online

Número de atenciones (MM) y % de satisfacción post-atención por canal



Resultados EPA satisfacción clientes



Durante 2019, nuestra App Entel contabilizó 125 millones de interacciones. Aunque su uso es elevado, de hecho, junto a la web concentran el 83% de atenciones de nuestros clientes, nuestra meta es que siga aumentando. El nivel de satisfacción según la evaluación de los usuarios alcanzó un 60%¹³. Mejoramos constantemente nuestra aplicación, así como todos nuestros canales digitales para reflejar las mejoras y expectativas de nuestros clientes, lo que en un mundo en constante transformación y con múltiples necesidades siempre es un desafío. Un ejemplo de ello es nuestro bot ClaudIA, que en diciembre de 2019 ya contabilizaba 425 mil atenciones y que apoya en los diferentes canales de atención como whatsapp, sitio web, redes sociales y atenciones telefónicas. En estas instancias, ClaudIA recibe a cada cliente, reconoce su necesidad y resuelve o deriva al canal tradicional con un ejecutivo (16% de las atenciones de ejecutivos call center son atendidas vía whatsapp, gracias al aporte de ClaudIA). Los clientes han evaluado satisfactoriamente a nuestro bot y se muestran conformes con la atención recibida, lo que se condice con su utilización, que se ha incrementado durante el último periodo.

En Entel tenemos tiendas de atención en 99 comunas de Chile, incluyendo

 <20.000

Comunas con menos de 20.000 habitantes:

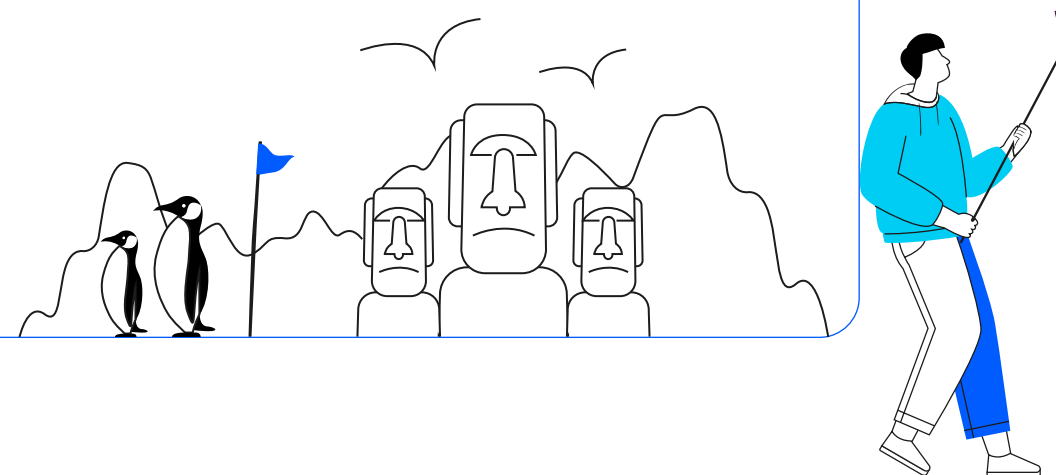
- Isla de Pascua
- San Pedro de Atacama
- Chañaral
- Pichilemu

 <30.000

Comunas con menos de 30.000 habitantes:

- Puerto Natales
- Las Cabras
- Lebu
- Salamanca
- Puerto Aysén
- Pucón

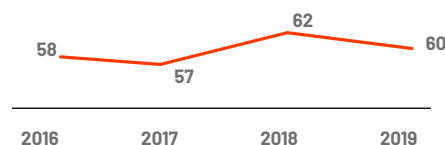
La atención presencial en sucursales continúa siendo un canal de atención importante: no solo porque recibe a públicos diversos o que enfrentan necesidades o dificultades más complejas, sino también porque atienden solicitudes más específicas de quienes acuden a ellas. En ese sentido, mejorar la experiencia en sucursales también ha sido un importante lineamiento de trabajo. En 2019, fue el canal de atención mejor evaluado con un 73% de satisfacción por parte de los usuarios.



¹³ La metodología para calcular la satisfacción del bot es distinta a la que utilizamos para evaluar el resto de los canales de atención (EPA), por lo que no es comparable con el resto de los canales.

Si bien monitoreamos y controlamos la satisfacción de clientes después de cada interacción en un canal de atención (con una encuesta post atención EPA), medimos la satisfacción de clientes con nuestra compañía a través de una empresa de investigación de mercado. Ésta mide la satisfacción de los clientes para los diferentes servicios entregados por su respectivo proveedor de telecomunicaciones y su satisfacción general con el mismo. En 2019, la satisfacción general en el caso de Entel alcanzó los 60 puntos, manteniéndose sobre la tendencia registrada en años anteriores. Esta medición complementa nuestros procedimientos internos de análisis de la percepción y satisfacción de los clientes.

Resultados satisfacción clientes Entel



Atención inclusiva: Capacitación en lenguaje de señas

En Entel, mantenemos nuestro convenio de colaboración con la Asociación de Sordos de Chile, ASOCH, para incorporar a los procesos de atención en sucursales habilidades y elementos de atención para personas con discapacidad auditiva. Durante 2019, para apuntar a que más tiendas tengan las herramientas de atención adecuadas, diseñamos un proyecto piloto con Red Apis para la integración de tecnologías digitales de atención inclusiva. Tras su testeo, será implementado conforme a los resultados de su habilitación piloto.

[Ver más](#)

Durante la crisis social ocurrida en Chile a partir de octubre, se tomaron medidas especiales para dar a conocer horarios y disponibilidad de nuestros canales de atención. Adicionalmente, al ser las telecomunicaciones un servicio crítico, mantuvimos la conectividad de nuestros clientes sin realizar cortes de servicio por no pago.

Continuidad de la red

La confiabilidad de nuestras redes es un indicador constante de la calidad y continuidad de nuestro servicio. La infraestructura de telecomunicaciones es extensa y está expuesta a diversos daños que pueden ocasionar cortes en el servicio. Una adecuada gestión y prevención de esos cortes, disminuye la probabilidad de estos eventos, como también la capacidad de la compañía de responder en el menor tiempo posible frente a su ocurrencia. Durante 2019, tuvimos interrupciones de red que tuvieron un promedio de frecuencia del 8,57%¹⁴ y una duración promedio de 99,64 minutos¹⁵.

¹⁴ Calculado como el número total de interrupciones de clientes, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del número de cuentas de clientes que experimentaron una interrupción en el servicio durante cada incidente, dividido por el número total de clientes atendidos.

¹⁵ Calculada como la duración total de la interrupción del cliente, correspondiente a la suma de todas las interrupciones del tiempo de inactividad total de cada interrupción multiplicada por la cantidad de cuentas de clientes afectadas por cada interrupción, dividida por el número total de clientes atendidos.

¡Nuestros clientes nos impulsan a mejorar, y también reconocen nuestro trabajo y compromiso!

Por segundo año consecutivo nuestro servicio de telefonía fija obtuvo la mayor satisfacción de clientes en Chile en el premio nacional Procalidad.

Por sexto año consecutivo nos reconocieron en el 1er lugar en la categoría telecomunicaciones de Iberoamérica, y por octavo año consecutivo obtuvimos también el 1er lugar de la categoría para la industria en Chile en los reconocimientos BCX.

3.3 Reducción de la brecha digital

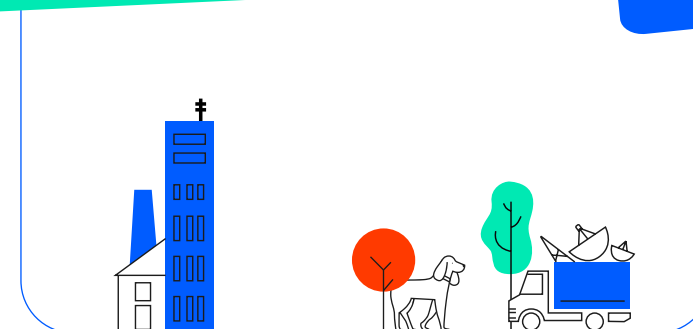
103-1 / 103-2 / 103-3

El teléfono fijo tardó 50 años en alcanzar 50 millones de usuarios, a la televisión, llegar a ese mismo número le tomó 22 años. El teléfono celular, en cambio, tardó 12 años en alcanzar esa penetración. La rapidez con que se mueve la industria de las telecomunicaciones y la tecnología es crucial para poder conectar a una mayor cantidad de personas en un menor tiempo e impulsar con ello el desarrollo pleno de lugares y sus habitantes en la era digital. Contar con una conexión a Internet estable y de alta velocidad, resulta crítico en términos de desarrollo económico y social, permitiendo nuevas formas de relacionarnos y dando acceso a herramientas como el teletrabajo, el e-learning y el comercio electrónico. Según el último informe de la International Communications Union (ITU), aunque más del 93% de la población mundial vive al alcance de conexiones de banda ancha -móviles o fijas- solo el 53% accede efectivamente a las mismas. En ese sentido, en Entel entendemos nuestro trabajo como un servicio de primera necesidad, que, hoy más que nunca, debe no solo alcanzar más lugares, sino incorporar a más personas en su utilización y como parte del ecosistema digital del país, lo que implica no solo un mayor despliegue de la red, sino un trabajo e interacción constante con las comunidades y grupos clave para la habilitación tecnológica. Se trata de un gran desafío: aun cuando tenemos la impresión que la tecnología está en todas partes, actualmente un 44% de los hogares chilenos no tienen una conexión fija a Internet y más de 1.400 localidades aún no tienen conectividad, hecho que, dada la importancia creciente de estas tecnologías, está directamente relacionado con el desarrollo y progreso de cada territorio. A lo anterior también se suma que, más allá de las diferencias geográficas o el aislamiento, cier-

tos grupos de la población -incluso en los centros urbanos más importantes- aún tienen barreras de acceso o de adopción significativas a la tecnología, como los grupos de menores ingresos o los adultos mayores. Atender el desafío de reducir la brecha digital implica actuar sobre múltiples variables y de manera coordinada entre los diferentes actores que componen el ecosistema digital.



En Entel, a través del despliegue y ampliación de nuestra red y los grandes proyectos de inversión tecnológica, hemos conectado a más de 2.200 localidades aisladas en todo Chile. Nuestra cobertura móvil llega a todas las regiones del país, incluyendo zonas como la Antártica y Rapa Nui y, para seguir avanzando en la conexión de más hogares a una red fija y sus ventajas y potencial, hemos implementado una tecnología de Internet fijo inalámbrico (Massive MIMO) cuyo despliegue comenzó en 2018 y seguimos incrementando durante 2019. Asimismo, la expansión de nuestra infraestructura va acompañada de una comunicación a las comunidades y también de iniciativas y actividades cuyo objetivo es incrementar la inclusión digital, especialmente de públicos que enfrentan mayores barreras de acceso a la tecnología y su uso cotidiano. También creemos que la tecnología puede abrir más oportunidades de desarrollo personal y profesional para más personas y, por ello, promovemos alianzas con diversas instituciones educacionales de nivel técnico para impulsar un ecosistema digital y desarrollar habilidades que acompañen el despliegue y modernización de la red. Para cumplir con estos objetivos, diferentes áreas de la compañía trabajan y se articulan entre sí, tanto a nivel operacional como para llevar adelante el relacionamiento con los distintos grupos de interés.



Aumento de la conectividad



Tema material:
Creación de valor social

413-1 / 413-2

Nuestra compañía fue fundada con el objetivo de conectar distintas zonas de Chile, entendiendo a las telecomunicaciones como un servicio de vital importancia para el desarrollo y el bienestar de las personas. Llevar las comunicaciones y la tecnología a diversos lugares ha sido desde siempre una prioridad en el quehacer de la compañía y nuestro principal aporte en la reducción de la brecha digital. En ese sentido, tan importante como ampliar la red de infraestructura tecnológica, es mantenerla actualizada. El despliegue y constante recambio en toda la red implica mantener una relación estrecha con las comunidades y su entorno, en línea con sus necesidades y entendiendo el rol que juegan los territorios en la articulación de nuestro trabajo a nivel nacional.

Durante 2019, continuamos avanzando para llevar la tecnología y la conectividad a diversas regiones del país y modernizar nuestra red, incluyendo nuevos sitios de conexión móviles, así como un mayor despliegue de banda ancha a través de fibra y soluciones inalámbricas para el hogar.

Nuevas antenas



267

nuevos puntos de presencia que beneficiaron a



86

municipios

Modernización a 4G



908

sitios¹⁶ existentes se modernizaron, de los cuales



601

solo contaban con tecnología 3G, previo a la actualización

Banda Ancha Fija Inalámbrica



231

sitios se sumaron en 2019 a los



337

sitios instalados en el periodo anterior

A diciembre de 2019, desde Entel contribuimos a la conexión a través de banda ancha de 140.192 hogares. Nuestro objetivo a futuro es continuar incrementando este tipo de conexiones para desarrollar nuestro negocio en este segmento, y permitir que un mayor número de personas en el país acceda a los beneficios, estabilidad y calidad de esta red, abriendo más oportunidades de acceso a la tecnología y su potencial.

¹⁶ Un sitio representa una instalación operacional que entrega conectividad a una determinada zona.



Para poder realizar nuestras intervenciones y trabajos de habilitación de red, mantenemos una relación formal con los municipios a través de la Dirección de Obras Municipales (DOM). Asimismo, también recibimos solicitudes de información de otras áreas de los municipios, como las áreas de planificación, y el Concejo Municipal, entre otros. Frente a inquietudes planteadas por la comunidad, establecemos un diálogo directo con las mismas, principalmente a través de las juntas de vecinos.

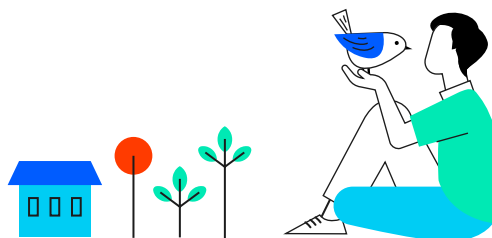
Gracias a la modernización tecnológica de las instalaciones, ha disminuido el impacto urbano de las mismas. En la actualidad, muchas de ellas se adosan a infraestructura ya existente como letreros, alumbrado público, cámaras de seguridad y azoteas.

Contribuir al desarrollo de habilidades digitales de la población más vulnerable

Tan importante como la conectividad y llevar distintas tecnologías a diversos territorios, es el impulso y desarrollo de las habilidades digitales de la población, especialmente de aquellos grupos que enfrentan mayores brechas de acceso y uso de las tecnologías disponibles. Durante 2019, en el marco de las actividades sociales desarrolladas por la Municipalidad de Santiago, dictamos una charla en la que participaron más de 1.000 adultos mayores, esto como parte de la iniciativa "Escuela Digital Santiago Mayor" y para complementar una serie de habilitaciones tecnológicas emprendidas por el municipio que contemplan desde wi-fi gratis en puntos estratégicos de la comuna, o la habilitación de canales de denuncia a través de redes sociales.

Entre los beneficios tecnológicos para la 3ra y 4ta edad, se encuentran:

- Mantener los vínculos con familiares y amigos
- Simplifica y hace más práctica acciones cotidianas, desde leer un libro, pagar cuentas sin moverse de casa, y transportarse hacia otro lugar
- Mantenerse vigente e informado frente a lo que pasa



Talento y capacidades digitales

La habilitación de una gran red de conectividad digital y los acelerados cambios tecnológicos y, en consecuencia, de recambio y mantención de infraestructura requiere de personas con importantes habilidades técnicas. **En Entel, nuestro objetivo es aportar a la formación de futuros técnicos en telecomunicaciones y tecnología**, y que nuestra industria sea un espacio de creación de oportunidades e intercambio continuo entre todos quienes compartimos el propósito de transformar responsablemente a la sociedad a través de nuestra actividad.

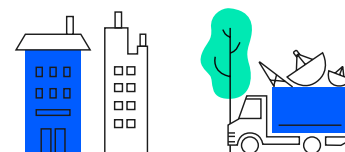
Durante 2019, continuamos nuestro trabajo de mentorías y educación junto a la Fundación Belén Educa por sexto año consecutivo. En total, 35 colaboradores participaron del programa de mentorías y acompañamiento a alumnos de 4to medio. También participamos de las Charlas Magistrales, donde ocho ejecutivos dieron charlas de orientación, compartiendo sus experiencias y aprendizajes con alumnos de 1ro a 4to medio del colegio San Damián de Molokai.

Al igual que en años anteriores, recibimos a 30 alumnos de distintos colegios de la Fundación, que se incorporaron en el mes de diciembre a hacer sus prácticas en el Mercado Corporaciones y en la VP de Tecnología y Operaciones.

¿Más información?
Revisa el testimonio de alumnos y tutores

Ver más

Desde 2016 trabajamos en conjunto con la Sociedad de Instrucción Primaria (SIP) para reforzar la especialidad de telecomunicaciones del Colegio Eliodoro Matte Ossa de San Bernardo, en Santiago. Ahí participamos en mesas de trabajo, aportando directamente al diseño de las mallas curriculares y de contenido de la especialidad. Desarrollamos pasantías en terreno, con alumnos de tercero medio, junto con nuestras empresas asociadas. Además, por primera vez recibimos alumnos en práctica de 4to medio, que trabajaron en las dependencias de Entel Call Center, poniendo en práctica sus conocimientos y con el acompañamiento de un supervisor que los guio por dos meses. Participaron 30 alumnos, de los cuales siete están en proceso de contratación debido a su buen desempeño.



04. Transformación Consciente

4.1 Eco-eficiencia

4.2 Economía circular

4.1 Eco-eficiencia

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

Actualmente, se estima que todas las operaciones mundiales de data centers consumen entre el 1.1 y el 1.5% del total de la energía que se genera en el planeta¹⁷. Si a eso se suman el consumo de pantallas y equipos computacionales y móviles mientras las personas y empresas realizan sus actividades en línea, podría calcularse la huella de carbono de Internet y su contribución al cambio climático. Consciente de este impacto y previendo un crecimiento significativo de la utilización de sus sistemas con el desarrollo de la economía digital, la industria de la tecnología y las comunicaciones ha avanzado mejorando sustancialmente las tecnologías disponibles para hacerlas más eficientes, especialmente en el uso que hacen de la energía, pero también de otros recursos, por ejemplo, del agua que se utiliza para enfriar los servidores. Aún con todos los avances y frente al acelerado crecimiento en el tráfico de datos, sigue siendo un desafío importante asegurar un menor impacto en el medio ambiente y explorar oportunidades para aprovechar cada recurso de la forma más eficiente posible. Además, otros aspectos que también es necesario gestionar se relacionan con la operación de la red de datos, que no solo representa el mayor consumo energético, sino también se trata de una operación tecnológica dinámica y en constante actualización. Existen cables de fibra óptica terrestres y submarinos, además de telepuertos satelitales. Solo a nivel submarino, a nivel global, los cables en conjunto alcanzan una longitud estimada de 1,2 millones de kilómetros de largo¹⁸. En 2019 se inauguró en Chile un cable submarino de fibra óptica de más de 2.800 kilómetros

de cableado que une Puerto Montt con la zona austral del país que se suma a una serie de otras conexiones oceánicas y terrestres que permiten la operación de la red nacional de telecomunicaciones e información. Y, así como nuevos cables entran en operación, viejos cables son retirados y, en lo posible, reciclados, procurando hacer una disposición más responsable y eficiente de estos y otros residuos tecnológicos a nivel operacional.

Si bien es cierto que las tecnologías tienen un potencial de habilitador climático y ambiental muy importante para contribuir al cuidado del entorno, nuestro sector no puede descuidar sus propios impactos para asegurar una transición más efectiva hacia una economía más sostenible, tomando un enfoque preventivo e innovador. En Entel, estamos conscientes de los riesgos y las oportunidades que representa una adecuada gestión ambiental y, año a año, hemos avanzado en la incorporación de buenas prácticas en esta materia. En 2019, también trabajamos en el establecimiento de nuestra Política de Gestión Ambiental, que nos permitirá un trabajo más coordinado entre las diferentes áreas que intervienen en la gestión de las múltiples variables que debemos atender para disminuir nuestro impacto, ser más eficientes, y buscar posibilidades de innovar y crear valor ambiental. Avanzar hacia una operación eficiente y responsable, especialmente en el uso de la energía, representa hoy nuestro principal compromiso, identificando cada oportunidad que nos permita avanzar en el cumplimiento de nuestro propósito corporativo y el cuidado del entorno.



¹⁷ Sustainable Cities and Society, Vol. 44, enero 2019.

¹⁸ Telegeography y <https://www.submarinecablemap.com/>

Eficiencia energética

302-4

El consumo más significativo de energía de toda nuestra operación ocurre principalmente en las redes y en las instalaciones de data center. Nuestro objetivo es asegurar que, a medida que la operación y particularmente el tráfico de datos crecen, podamos ir mejorando la eficiencia energética dentro de todas nuestras instalaciones, incorporando también las diferentes alternativas que ofrece el mercado para la utilización de energías renovables dentro de la operación.

Así, una de las acciones más importantes que desarrollamos en 2019, fue la incorporación de energías renovables a las operaciones de data center y edificios corporativos, incluyendo en la nueva licitación la provisión de este servicio y su correspondiente certificación. La nueva licitación se extenderá hasta el año 2022. Asimismo, tanto en data center como en las redes se implementaron diferentes iniciativas de recambio y actualización de equipos con el objetivo de incrementar la eficiencia en el uso de energía en las diferentes operaciones y disminuir los riesgos asociados al crecimiento en el tráfico de datos y los servicios digitales, y su correspondiente impacto en el medio ambiente y en los costos de la operación.

En redes

Desde 2017 a la fecha, el equipo de redes de Entel cuenta con un programa anual de eficiencia energética para todos sus sitios distribuidos a nivel nacional. Esto con la finalidad de disminuir el consumo de energía eléctrica y por consiguiente lograr mejorar los indicadores de eficiencia y gestión medio ambiental. Este programa involucra diversas iniciativas entre las cuales podemos destacar:

- Apagado 2G para dar mayor capacidad a otras tecnologías.
- Apagado y migración de equipos con bajo tráfico.
- Cambio balizas halógenas por LED.
- Ajuste de equipos de climatización para disminuir el consumo eléctrico.

Producto de las iniciativas ejecutadas se logró para 2019, un ahorro del 5,14% del total del consumo anual proyectado, equivalente a 9,44 GWh/año.

Reducción:
5,14% / 9,44 GWh / año

Tipo de energía:
Electricidad

En Data Center

Durante 2019, continuamos renovando equipos de climatización de los data center DCA y CNT, como parte de un proyecto de mejoramiento y actualización cuyo objetivo es reemplazar y modernizar las instalaciones, disminuyendo con ello riesgos operativos importantes. Así, de una medición base de 3.591.600 KWh, tras la renovación de equipos se logró una medición de 1.842.148 KWh, con más de 1.749.452 KWh reducidos tras el recambio de equipos.

En 2020, continuaremos con el suministro e instalación de múltiples confinamientos de aire en los data center de CDLV2 y DCA, para reducir el consumo energético de los ventiladores de aire de las salas TI. Con ello, esperamos lograr más de un 60% de reducción del consumo base de estos equipos en estas instalaciones.

Reducción:
75%

Tipo de energía:
Electricidad



Tema material:
Eco-eficiencia operacional

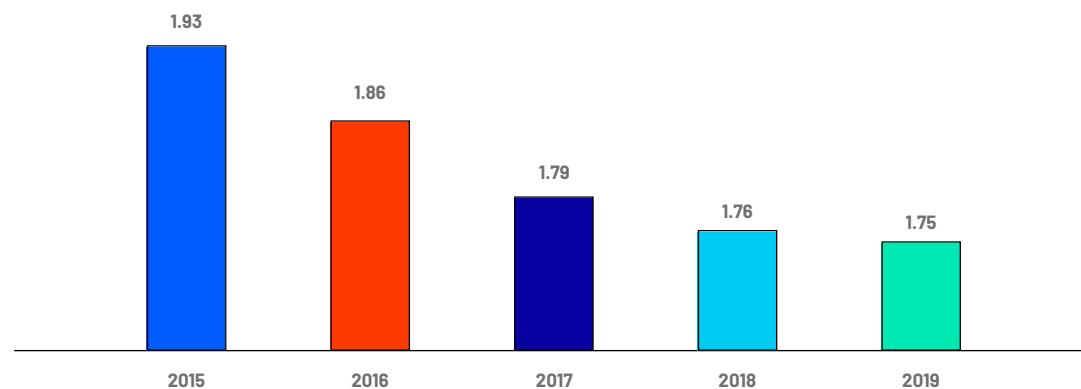
Por su parte, los principales aumentos en el uso de energía resultaron del crecimiento de la red a través de distintos proyectos para alcanzar una mayor cobertura –como BAFI y OLT3PLAY, entre otros– así como una mayor contratación de servicios de Housing en data center que incrementaron el consumo de energía en un 9% y un 7% en CDLV y DCA, respectivamente.

Nuestro objetivo es continuar mejorando y haciendo más eficiente toda la operación para atender adecuadamente el crecimiento del negocio, pero disminuyendo sus riesgos. La meta que nos hemos propuesto es disminuir en un 5% el gasto energético anual en redes. Mientras, para Data Center, el objetivo es continuar disminuyendo el Power User Effectiveness (PUE) y que las nuevas instalaciones alcancen PUEs inferiores a 1,35 para el año 2021, impactando con ello en la medición combinada de la compañía.

Diminución de las pérdidas de energía: Power User Effectiveness

En una operación tecnológica existen pérdidas energéticas entre la energía total que consume una operación, y aquella que realmente llega al equipamiento de TI. Mientras menor sea dicha pérdida, una operación es más eficiente. Esto se mide en los data centers alrededor del mundo a través del indicador Power User Effectiveness (PUE). En Entel, el foco de nuestro trabajo en este tipo de operaciones ha estado en la disminución del PUE cada año. En 2019, logramos un PUE combinado de 1,75. La reducción se debió principalmente a las mejoras en los equipos de aire acondicionado comentadas anteriormente. La reducción fue menos significativa que en los años anteriores dado la entrada en operación del CDLV 3 que, al tener poca carga, presenta en particular un PUE más elevado, no obstante en la medida que su carga se incrementa, dicho indicador mejora. Esto, combinado a nuevos diseños para las próximas operaciones, así como a la renovación y actualización de equipos, permitirán una mejora en el futuro.

PUE combinado data center Entel



Certificaciones Data Center

Nuestros data center cuentan con certificaciones para sus diferentes instalaciones, como también para el personal especializado que trabaja en ellos. Una de las certificaciones más reconocidas la otorga el Uptime Institute que considera el conjunto de riesgos y vulnerabilidades de este tipo de servicios, incluyendo entre ellos variables de eficiencia energética. La certificación incluye el diseño, la instalación y la operación, integrando distintos niveles. Los data centers CDLV 1, 2 y 3 y el data center de Amunátegui han ido alcanzado distintos niveles de certificación Tier III y Tier IV. Asimismo, el 55% de los colaboradores en esta operación cuenta con una certificación. Junto con otras certificaciones como ISO 9001, ISO 27001 y SSAE 16, nuestros data center también cuentan con la certificación de ICREA (International Computer Room Expert Association) una asociación internacional formada por ingenieros especializados en el diseño, construcción, operación, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centros de cómputo.

¿Más información?
Uptime Institute

Ver más

Consumo energético total

302-1

Durante 2019, el consumo total de energía para Entel Chile -considerando data centers, redes y las tiendas y edificios administrativos- fue de 299.436,3 MWh, un 8% adicional a lo consumido durante 2018. Esto se debe principalmente al aumento del tráfico de datos en redes y Data Center, que indefectiblemente se apalanca en un mayor uso de energía. Si bien el consumo energético en redes se incrementó en un 12% anual, las iniciativas de ahorro imple-

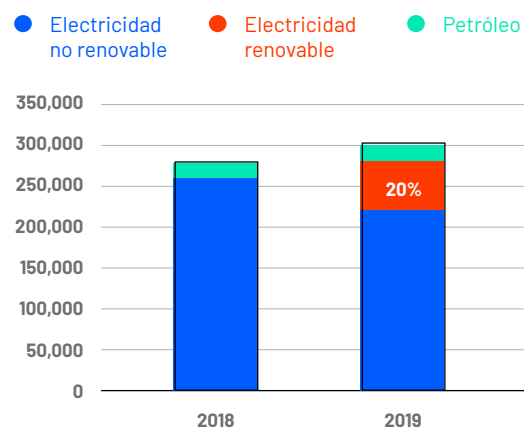
mentadas descritas anteriormente impidieron que su aumento fuese aún mayor y sobrepasara el 17% (ver gráfico). Las operaciones de data center, por su parte, incrementaron su consumo en un 5% respecto del período anterior, dado a una mayor utilización del servicio de housing. Cabe mencionar que las tiendas y edificios administrativos, por su parte, disminuyeron su consumo energético en un 13%.

Conforme a mitigar este incremento en particular y adelantarnos al crecimiento de estos servicios en el futuro, suscribimos un contrato de provisión de

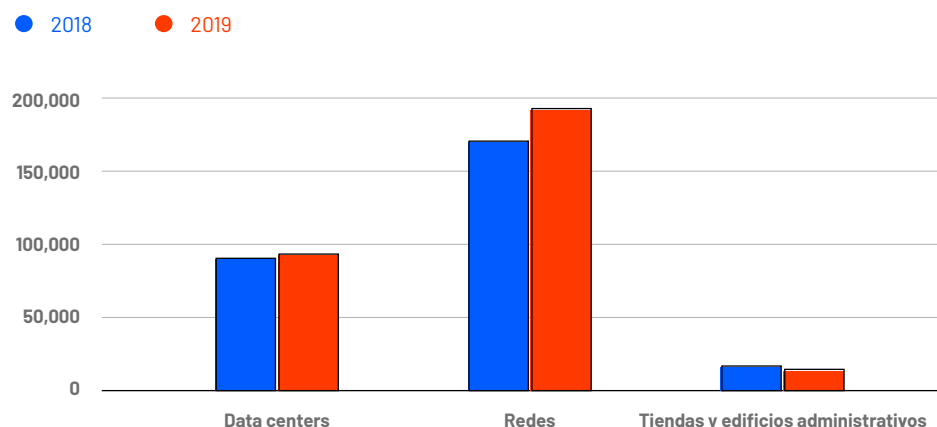
energías renovables no convencionales (ERNC) con nuestro principal proveedor eléctrico para impulsar una mayor utilización de este tipo de energías en la matriz nacional, compensando nuestro consumo. El contrato de ERNC también incluye parte del consumo energético de nuestros edificios administrativos y algunos sitios de nuestra red. Así, certificamos un 20% de nuestra energía consumida durante el período reportado, equivalente a 60,8 millones de kWh, como proveniente de fuentes renovables.



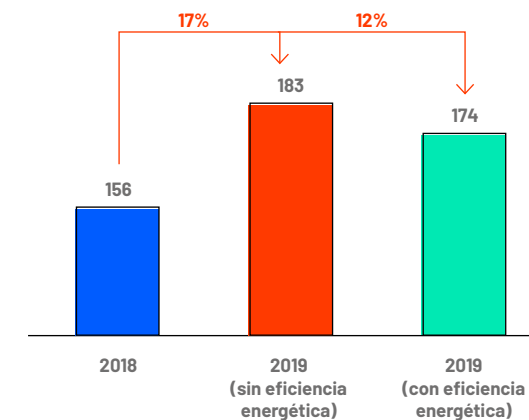
Consumo de energía Entel Chile (MWh)



Consumo 2018 - 2019 en las operaciones (Entel Chile - MWh)



Comparación consumo energético en redes móviles y fijas según la implementación de iniciativas de eficiencia energética (GWh)



Huella de carbono

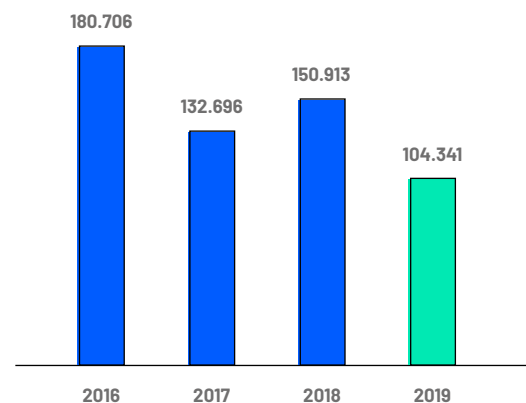
305-1 / 305-2 / 305-3

Hace cuatro años que en Entel medimos las emisiones de toda nuestra operación, utilizando la metodología propuesta por el Protocolo GHG, cálculo que cada periodo nos ayuda a reconocer qué aspectos del negocio son más críticos al momento de gestionar nuestra huella de carbono y ha orientado las acciones que hemos tomado para mitigar nuestros impactos. La medición incluye todas las instalaciones corporativas en Chile, considerando además las tiendas y los puntos de red. Presentamos nuestras emisiones en dos dimensiones: por tipo de fuente y por tipo de operación, según muestran los gráficos que se presentan más adelante. En el primer grupo, el consumo de electricidad en nuestras instalaciones –o el consumo indirecto de energía– representa la fuente más significativa derivada de las actividades de Entel en términos de emisiones de CO2 equivalentes, gases causantes del cambio climático. En términos de operaciones, son las antenas las que tienen una mayor huella de carbono asociada a su funcionamiento: éstas fueron responsables del 72% del total de nuestras emisiones de CO2 equivalentes.

Durante 2019, nuestra huella de carbono total ascendió a 104.341 toneladas de CO2 equivalentes, un 30,9% menos de emisiones que el año anterior¹⁹, registrando la huella de carbono más reducida de los últimos cuatro años. Cabe recordar que el cre-

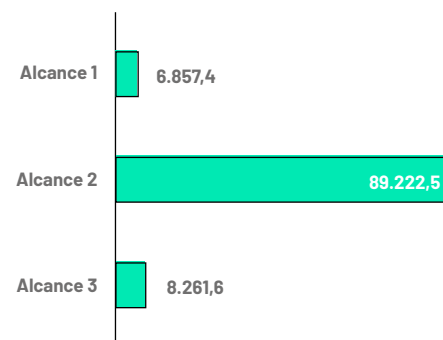
cimiento del año 2018 estuvo asociado a un mayor consumo de datos y la actualización de la red de Entel. Por la naturaleza de nuestras operaciones, las emisiones asociadas al Alcance 2, es decir, a las emisiones indirectas que provienen principalmente del consumo energético de la matriz nacional, son significativamente mayores a los otros alcances (1 y 3²⁰), y representan el 85,5% del total de la huella de carbono corporativa.

Evolución de emisiones ton CO2 eq
Entel Chile 2016 - 2019

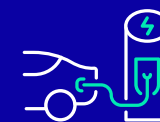


Emisiones 2019 por tipo de alcance

● ton CO2 eq



Tema material:
Cambio climático

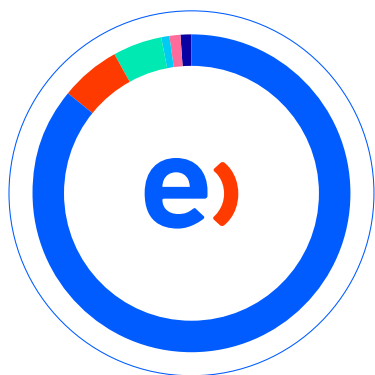


Un auto eléctrico, dependiendo del modelo, utiliza entre 15 y 20 kWh para recorrer 100 kilómetros. La longitud de la circunferencia ecuatorial de la tierra es de 40.075 km. Con la energía renovable no convencional que certificamos para nuestra operación en 2019, un auto eléctrico podría dar la vuelta a la tierra 8.683 veces. Con nuestro uso de energía no renovable, ese mismo auto podría dar la vuelta al planeta más de 40.300 veces.

¹⁹ [102-48] El total de emisiones de gases de CO2 eq para 2018 se rectificó con respecto a lo reportado el año anterior al actualizar los factores de emisión de la matriz energética nacional para ese año, los cuales no estaban disponibles al momento de publicar el reporte anterior y hubo que hacer los cálculos en base a las emisiones de la matriz energética para 2017. Este cálculo ya se basa en los factores de emisión actualizados del Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

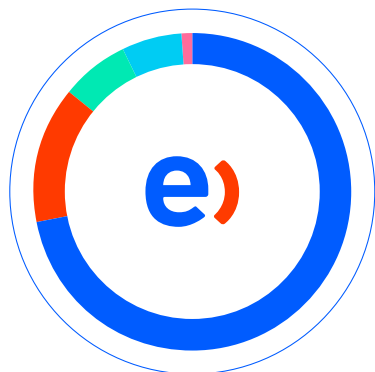
²⁰ En el cálculo del Alcance 3, se incorporan mediciones provenientes de la importación y distribución de equipos, papel de oficina, y viajes aéreos.

Fuentes de emisión 2019



- **86%**
Electricidad
- **5%**
Fuentes estacionarias
- **1%**
Fuentes móviles
- **0,4%**
Papel de oficina
- **6%**
Importación y distribución de equipos
- **1%**
Viajes aéreos
- **1%**
Emisiones fugitivas

Emisiones por tipo de operación 2019



- **72%**
Antenas
- **7%**
Edificios corporativos
- **1%**
Tiendas propias
- **14%**
Data Center
- **6%**
Centros de distribución
- **0,02%**
Call center

Nuestra huella de carbono total para 2019 equivale a la circulación de 34.780,5 autos durante un año. Según las cifras más actualizadas del INE respecto a los vehículos con permiso para circular de Chile²¹, estos ascienden a 5.448.895.



²¹ Corresponde al número total de vehículos con permiso para circular para el año 2018.

Gestión de residuos

La gestión de residuos en una operación de más de 4.000 colaboradores, con una extensa red y una llegada masiva a la población, es de vital importancia para hacernos cargo de nuestros impactos ambientales, impulsar acciones para disminuirlos y buscar oportunidades de mejora y aprovechamiento de diversos materiales. Desde Entel, hemos impulsado ya por varios años una serie de programas con diversos públicos de interés -como colaboradores, socios, proveedores y clientes- para trabajar en conjunto por la reducción y reciclaje de residuos en nuestras operaciones y actividades de negocio.

A través de nuestras diferentes iniciativas de reciclaje en nuestras operaciones y actividades, **en 2019 reciclamos un total de 1.844,2 toneladas de diversos materiales, incluyendo plástico, PVC, papel, cartón, aluminio, vidrio y materiales electrónicos.** Para conocer los resultados de los programas de reciclaje electrónico a través de nuestra cadena de valor, puede consultar el capítulo de Economía Circular de este reporte.

En nuestros edificios corporativos

El 2019 continuamos implementando la iniciativa "Entel Cero Basura" para educar a más colaboradores sobre el proceso de reciclaje y otros hábitos como el recambio de los elementos desechables por otros de carácter reutilizable. Capacitamos a más de 500 colaboradores que trabajan en los edificios que cuentan con programas de reciclaje para explicarles la importancia de separar los residuos correctamente.

En junio de 2019 se incorporó al programa de reciclaje el Edificio Costanera y además, añadimos un nuevo desecho a gestionar: las pilas y baterías. Para ello se dispusieron contenedores en cada piso de ambos edificios para facilitar su recolección.

El año 2019 también se ha trabajado en desarrollar un curso e-learning de sustentabilidad para que los colaboradores puedan conocer más sobre diferentes hábitos sustentables. Antes de su lanzamiento en 2020 se ha realizado una campaña comunicacional para que los colaboradores entiendan mejor la sustentabilidad y la puedan aplicar en su día a día, llevando las buenas prácticas también a sus hogares.

12,38 ton de material recuperado a través de los contenedores, incluyendo plástico, papel y cartón, latas y vidrio.

En nuestra red y Data Centers

Durante 2019 continuamos trabajando junto a Ericsson, uno de nuestros proveedores más estratégicos para impulsar el reciclaje electrónico de los residuos de la red y de aquellos recursos que quedan obsoletos tras el recambio tecnológico.

Desde 2016, gracias a esta iniciativa, hemos reciclado 1.096,7 toneladas de residuos electrónicos.

En nuestros Data Center implementamos procedimientos para la gestión de los residuos. En 2019 trabajamos con MIDAS logrando reciclar y asegurar la disposición final de 28.050 kg de baterías y cerca de 5 toneladas de cableado. También donamos 114 equipos en desuso (racks, servidores, switch, routers y otros) a centros educativos (colegios de formación técnica y universidades) con el objetivo de dar una segunda vida a este equipamiento y poder aportar en el desarrollo de habilidades técnicas a los futuros profesionales. Para 2020, nos planteamos como objetivo implementar la clasificación de nuestros residuos y continuar realizando reciclaje de los residuos electrónicos generados por nuestra operación.

313,31 ton de reciclaje electrónico en nuestra red y 33,1 ton en Data Center.

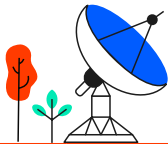
En nuestro despliegue publicitario

Desde 2016 que trabajamos con la empresa Marketgreen en la recuperación y reciclaje del material publicitario de la compañía hecho de PVC. El objetivo es reutilizar el material en otras confecciones y darle con ello una segunda vida útil. Todas las campañas y el material desplegado se referencian con códigos para asegurar su trazabilidad y ayudar en la posterior recolección del material.

Durante 2019, se realizaron 8 campañas publicitarias, imprimiéndose un total de 6.406,2 m² de PVC, una suma significativamente inferior a los 22.224 m² del periodo anterior. De esas campañas, 5 fueron desmontadas (equivalentes a 4.402,3 m²) y 3 continuaban en ejecución para 2020. El programa alcanzó un porcentaje de recuperación total de 78% sin considerar los elementos que se encuentran aún en exhibición. A ello se suma la recuperación de material publicitario del año anterior.

Cabe resaltar que, gracias a esta reutilización de material, se compensan 1.809,8 kg de CO₂, que equivalen al 46% del total emitido por la publicidad del año.

3.447,8 m² de material recuperados en 2019, equivalente a aproximadamente 1.517 kg.



Tratamiento de residuos

306-2

El funcionamiento de toda nuestra operación -incluyendo oficinas, redes, sitios, tiendas, data center, por nombrar algunos- genera diferentes tipos de residuos. En Entel, trabajamos para incorporar buenas prácticas en cuanto a la disposición y reutilización de los mismos, además de un estricto apego a la legislación y normativas en estas materias. Trabajamos para ello tanto con proveedores, como a través de alianzas y acuerdos con nuestros principales socios del negocio y representantes de organizaciones y empresas ambientales.

Durante 2019, el área de logística trabajó en una mejora en el proceso de reversa, que corresponde a la desinstalación o devolución de equipos y materiales desde los sitios o clientes a nuestras bodegas u otros sectores de acopio, ya sea por obsolescencia y o mal estado del equipo. Dicha mejora consistió en la apertura de una bodega en las dependencias de la planta de reciclaje, donde se reciben los materiales desinstalados o devueltos, se diagnostican y luego, se envían a rezago ahí mismo y, el resto, se reinyecta a la operación de la red. Por eso observamos un gran aumento de material en comparación con años anteriores.

Gestión y Disposición de Residuos / Entel Chile (kg)

Tipo de Residuo	Tipo de Tratamiento	2017	2018	2019
 Residuos Electrónicos (celulares, accesorios, baterías, etc)	Programas de Reciclaje Más información sobre los diferentes programas en página 92.	3.443	12.090	28.413
 Residuos provenientes del despliegue y funcionamiento de la red²²	Disposición final en relleno sanitario de acuerdo con los estándares exigidos por SEREMI, luego de haber priorizado el reciclaje a través de convenios con Ericsson y Midas.	102.587	333.505	830.604
 Plásticos en general	Operador de reciclaje	5.016	7.973	16.642
 Papel	Operador de reciclaje	9.310	1.452	878
 Cartón	Reciclaje	278.404	181.486	17.236
 Residuos Peligrosos (baterías, celdas, bancos de baterías)	Planta de tratamiento especializada	24.049	*	14.271
 Residuos industriales sólidos no peligrosos	Relleno Sanitario	143.020	29.214	83.500

²² Incluye los residuos de este tipo reciclados en el marco del acuerdo con Ericsson, además de la recuperación a través de la alianza con Midas.

4.2 Economía circular:

educación y transformación digital para el cuidado ambiental

103-1/ 103-2/ 103-3

Una tonelada de residuos electrónicos equivale aproximadamente a 37 televisores, 135 computadores de escritorio, 8.000 teléfonos móviles o 3.333 teclados. Según datos del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (PNUMA), cada persona en el planeta posee al menos un teléfono móvil –a nivel agregado– y su tasa de reemplazo es de 24 meses, es decir, cada dos años las personas renuevan estos dispositivos. Sin embargo, el 70% de los materiales dentro de un celular se pueden recuperar y reutilizar en la fabricación de otros bienes. Además de contribuir al cuidado del medio ambiente, el reciclaje electrónico ofrece nuevas oportunidades de creación de valor en las cadenas productivas, generando nuevas oportunidades de empleo y promoviendo alternativas de producción y consumo sustentable. La transformación de nuestros modelos de consumo y producción hacia dinámicas basadas en la economía circular es una materia urgente de abordar, especialmente en la próxima década de cara al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Desafortunadamente, solo el 20% de la basura electrónica es reciclada en la actualidad a nivel global y urge tomar medidas y mayores compromisos en relación a este hecho, especialmente considerando sus impactos en el medioambiente y en la salud de las personas: una batería puede contaminar cerca de 600 mil litros de agua con elementos tóxicos y en Latinoamérica generamos cerca del 20% del total de residuos electrónicos a nivel mundial.

En Entel, hemos tomado consciencia de este desafío y la amenaza que representa la mala disposición de los residuos electrónicos en nuestro entorno y salud, como también en nuestro propio negocio. Desde hace años que impulsamos diversas iniciativas para recolectar este tipo de desechos en nuestras tiendas y en otros puntos de recolección, pero el desafío de captar y gestionar los productos al término de su vida útil es muy grande y nos obliga a trabajar más profundamente con los diversos actores que participan de nuestra cadena de valor y con nuestros públicos de interés en general. Esta realidad también nos invita a pensar desde el núcleo del negocio, particularmente en nuestra oferta de productos y servicios, y cómo ésta puede ser más amigable con el medioambiente e incorporar diferentes iniciativas innovadoras para hacernos cargo no solo de nuestros impactos en forma responsable, sino generar valor social y ambiental positivo. Así, queremos impulsar una transformación consciente y activa, y replantear e impulsar nuevos intercambios de triple impacto tanto para nuestro negocio como para la sociedad, trabajando en forma coordinada con otras empresas; con los clientes y con los consumidores; con las organizaciones de la sociedad civil y las autoridades. Este esfuerzo conjunto nos permitirá avanzar en la construcción de un ecosistema productivo que integre la economía circular y vea en la tecnología un potencial de creación de valor que nos permita alcanzar las metas que nos hemos propuesto y contribuir desde nuestras operaciones al cuidado del medioambiente y la integración de todas las personas.



Oportunidades desde la economía circular

301-3

La economía circular tiene por objetivo reducir tanto la entrada de los materiales vírgenes como la producción de desechos, manteniendo el valor de los recursos y productos en la economía durante el mayor tiempo posible. Conscientes de la importancia de reciclar los artículos electrónicos en desuso y los impactos de estos productos al término de su vida útil, hace varios años que en Entel contamos con un programa de reciclaje de residuos electrónicos que pone a disposición de los clientes y las personas en general, puntos y buzones de recolección. Sin embargo, desde 2019, impulsamos más iniciativas para explorar cómo avanzar en estas prácticas e incorporar dinámicas de la economía circular a nuestro negocio, entendiendo que en este ámbito radican importantes oportunidades de creación de valor y trabajo coordinado con nuestros públicos de interés. A comienzos de año realizamos cinco talleres de trabajo internos donde participaron diferentes vicepresidencias y gerencias – VP de Personas, Ge-

rencia de Terminales, Comercial, Marketing, Innovación y Sustentabilidad. Éstos estuvieron orientados a la discusión sobre iniciativas y lineamientos para aumentar el triple impacto de la compañía. Más allá de la implementación de alternativas de reciclaje puntuales, buscamos convertir la economía circular en un pilar de nuestra marca y de la compañía, trabajando con nuestros clientes corporativos y usuarios, así como con otras organizaciones, para disminuir los impactos ambientales que el consumo y rápido recambio de tecnologías tienen sobre el medioambiente. A partir de ello se desplegaron diversas acciones durante el año para avanzar en este ámbito de trabajo.

Así, definimos acciones para explorar estrategias de negocio y colaboración, lo que nos permitió impulsar más fuertemente los proyectos de reciclaje, nuevos servicios de reparación, y una oferta atractiva de equipos semi-nuevos.



Tema material:
Ciclo de vida de productos y servicios

e) service

Para extender la vida útil de los equipos y evitar su recambio, ofrecemos alternativas seguras y eficaces de reparación. Nuestro e) service incorpora un nuevo concepto en reparación de equipos móviles, con soluciones y asesoría de calidad y a un precio conveniente. Trabajamos internamente con un equipo de especialistas que asesoran a cada usuario, en cinco tiendas especializadas en las regiones Metropolitana, Valparaíso y Bío-Bío. El objetivo es entregar servicios de diagnóstico y presupuesto, asesoría y configuración de aplicaciones, mantención y actualización de software, reparación, oferta de equipos semi-nuevos y oferta de accesorios.

Oferta de equipos Semi-nuevos

Nuestro portal de ventas en línea incluye una sección especial para equipos semi-nuevos, que disponibiliza dispositivos que se encuentran 100% operativos y cuyas características son atractivas para nuestros clientes. Todos estos equipos son certificados para asegurar su rendimiento y cumplimiento estándar. Además, ofrecemos una garantía de 12 meses. El objetivo es incentivar la compra de estos dispositivos, por lo que pueden ser hasta un 40% más económicos que los nuevos. Ello es una ventaja, especialmente para aquellos equipos de mayor costo.

¿Más información?
Servicio técnico

Ver más

¿Más información?
Equipos semi-nuevos

Ver más

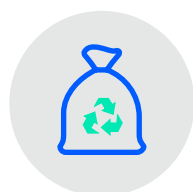
Reciclaje electrónico en Chile y Perú

306-2



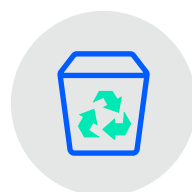
Durante 2019 dimos un renovado impulso a nuestras iniciativas de promoción del reciclaje electrónico, las que incluyeron la campaña comunicacional **“La vida del planeta está en tus manos”** para reactivar e informar a los clientes y ciudadanos en general sobre la existencia de nuestros buzones de reciclaje en distintos puntos.





41,1

toneladas de residuos electrónicos reciclados



919

puntos de reciclaje habilitados

En 2019 ¡nuevo!



En 2019 ¡nuevo!



Tiendas Entel

Reciclaje electrónico para Chile

Reciclaje Perú

Clientes corporaciones

Retruck

Reciclapp

7,57

toneladas



12,24

toneladas



12,71

toneladas



0,55

toneladas



7,75

toneladas



0,3

toneladas



121

buzones



645

buzones



133

buzones



20

buzones



2

camiones



1

App digital



En alianza con Midas Chile reciclamos los celulares y accesorios recuperados en los buzones de nuestras tiendas a nivel nacional, en dos rutas de recolección durante el año

Contamos con buzones de reciclaje en 14 regiones de Chile, en establecimientos educacionales, servicios gubernamentales e instituciones públicas.

El programa de reciclaje en Perú -Reciclemos para Transformar- cuenta con buzones en tiendas Entel en diferentes ciudades.

17 clientes del Mercado Corporaciones tienen instalados buzones en sus dependencias, estableciéndose convenios específicos de reciclaje con cada uno.

El primer punto móvil de reciclaje electrónico de Entel, recorrió Santiago, Talca y Concepción y otras 34 localidades del norte y el sur del país. Un segundo camión recorrió +40 colegios, escuelas y jardines de la zona centro.

Alianza para difundir la aplicación móvil que permite coordinar el retiro a domicilio de material reciclable en alianza con recicladores de base.

Luego de la campaña comunicacional, la cantidad de residuos recuperados aumentó en un 220%

Desde el inicio del programa, se han retirado más de 33 toneladas de residuos eléctricos y electrónicos.

Permite la recolección de celulares, pilas, audífonos, cargadores, teléfonos fijos y módems.

En 2019, gracias a esta alianza, se incorporó a la aplicación la categoría de celulares y accesorios. Los retiros están disponibles en 9 comunas de la Región Metropolitana.

Educación circular



Tema material:
Ciclo de vida de productos y servicios

Conforme a cumplir con nuestro propósito e impulsar una verdadera transformación responsable de la sociedad, queremos ir más allá de nuestra cadena de valor y la gestión de residuos electrónicos y contribuir en forma ampliada a la educación en el cuidado ambiental y la economía circular. Nuestro objetivo, a través de iniciativas de educación y difusión, es generar mayor conciencia sobre la importancia de impulsar patrones de consumo responsables, y, en el largo plazo, promover la innovación junto a diferentes organizaciones y actores apuntando siempre a la transformación de los hábitos de compra y disposición para contribuir al cuidado ambiental.

Domo de aprendizaje

Una de las actividades más llamativas de la campaña ambiental realizada junto a Kyklos fue la habilitación de un Domo, donde los estudiantes vivían una experiencia de aprendizaje interactivo sobre la importancia de recuperar los residuos electrónicos y sobre cómo avanzar hacia una economía circular. Además, se realizaron talleres en que, a través de un juego interactivo, los niños y jóvenes pueden aprender sobre los distintos modelos de teléfonos, sus componentes, y qué partes de estos son reciclables.



Campaña ambiental Kyklos

- Contempla la instalación de contenedores en colegios para el reciclaje de celulares y accesorios, acompañado de actividades educativas con estudiantes. El objetivo es activar una red de personas aprendiendo sobre economía circular y minería urbana.
- Se instalaron 70 contenedores y las actividades alcanzaron a 15.000 estudiantes.



Chile Sin Basura

- Auspiciamos la campaña de educación ambiental, cuyo objetivo es avanzar hacia un país que reduce, reutiliza y recicla sus residuos, entregando recomendaciones y difundiendo otras iniciativas afines.
- Más de 90.000 personas se han sumado a la campaña.



Festival de la Sustentabilidad

- Durante mayo, se llevó a cabo el Festival de la Sustentabilidad en la ciudad de Talca, Región del Maule, donde realizamos diferentes talleres de reciclaje electrónico con la presencia de Retruck, además de organizar una aldea de emprendedores locales de productos y servicios sostenibles.
- Durante la jornada se recuperaron 407 kilos de residuos electrónicos.



Actividades educativas con Retruck

- Al llevar el Retruck a diferentes lugares, en especial a centros educativos como colegios, escuelas y jardines infantiles, se realizaban diferentes actividades para concientizar a los niños y estudiantes en la importancia de la economía circular y la disposición correcta de los materiales presentes en los aparatos electrónicos.
- Más de 40 establecimientos visitados en la zona central del país.

Proyecto Sea The Forest:

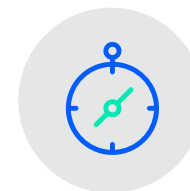
habilitador tecnológico para la adaptación al cambio climático

En 2019 se observó un incremento en la cantidad e intensidad de incendios forestales en todo el planeta. Los incendios en la Amazonía se incrementaron en un 75% respecto de 2018 de acuerdo a la ONG Amazon Watch. Mientras, en Australia se registraron los incendios más intensos y destructivos desde 1974. A ellos se suman los episodios en California, Rusia, Indonesia, el Líbano y una larga lista de países que rompían tristes récords. Chile es un país que también muestra un gran riesgo de incendios forestales, con episodios que también incrementan su intensidad y hectáreas consumidas. Siendo la silvicultura una importante actividad económica y manteniendo el país vastas áreas de bosque nativo, el resguardo frente a estos fenómenos -que se incrementan con el cambio climático- es aún más crucial.

En un incendio forestal, la detección temprana y la respuesta oportuna son variables cruciales para evitar su propagación y expansión. La recopilación de información y su análisis en tiempo real a través de

sensores que operan con las tecnologías asociadas al Internet de las Cosas (IoT) ofrece hoy una alternativa que puede contribuir significativamente a reducir los tiempos de respuesta y el manejo de un incendio. Entel, a través de su unidad digital Ocean, ha participado en la implementación del proyecto "Sea The Forest", junto a otras organizaciones científicas y empresas, instalando sensores o "narices digitales" capaces de procesar diversas variables e información sobre la calidad del aire, como temperatura, material particulado y humedad, entre otros. Las plataformas de inteligencia artificial a las que se conectan dichos sensores, utilizan técnicas de machine learning para procesar la información y predecir la ocurrencia de una emergencia. Gracias a ello, en las pruebas, se ha podido reducir el tiempo de respuesta en alrededor de 12 minutos. Los usos potenciales de Sea the Forest son múltiples, destacando su utilización en bosques tanto de propiedad pública como privada, plantaciones, parques y reservas nacionales.

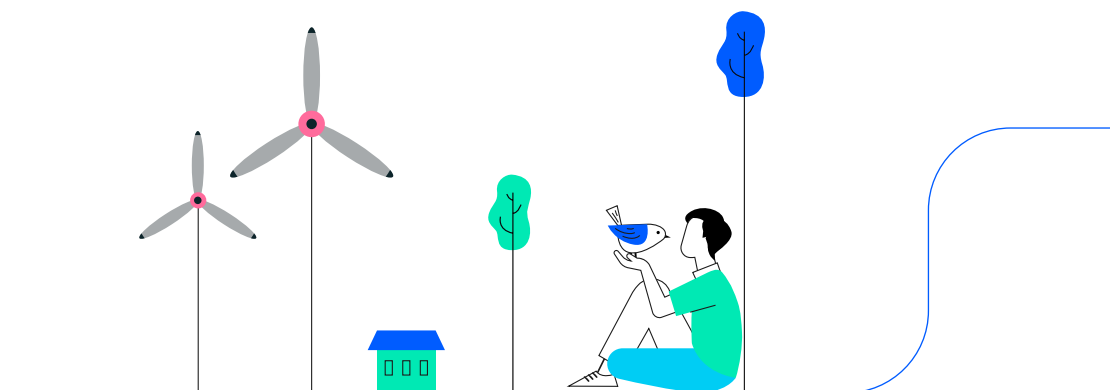
En 2019 se instalaron 300 sensores para recopilar datos y aportar a la proyección de escenarios y técnicas de machine learning que permitirán hacer una mejor predicción de un incendio forestal y aportar a su mitigación oportuna.



Los datos se monitorean cada **90 segundos**.



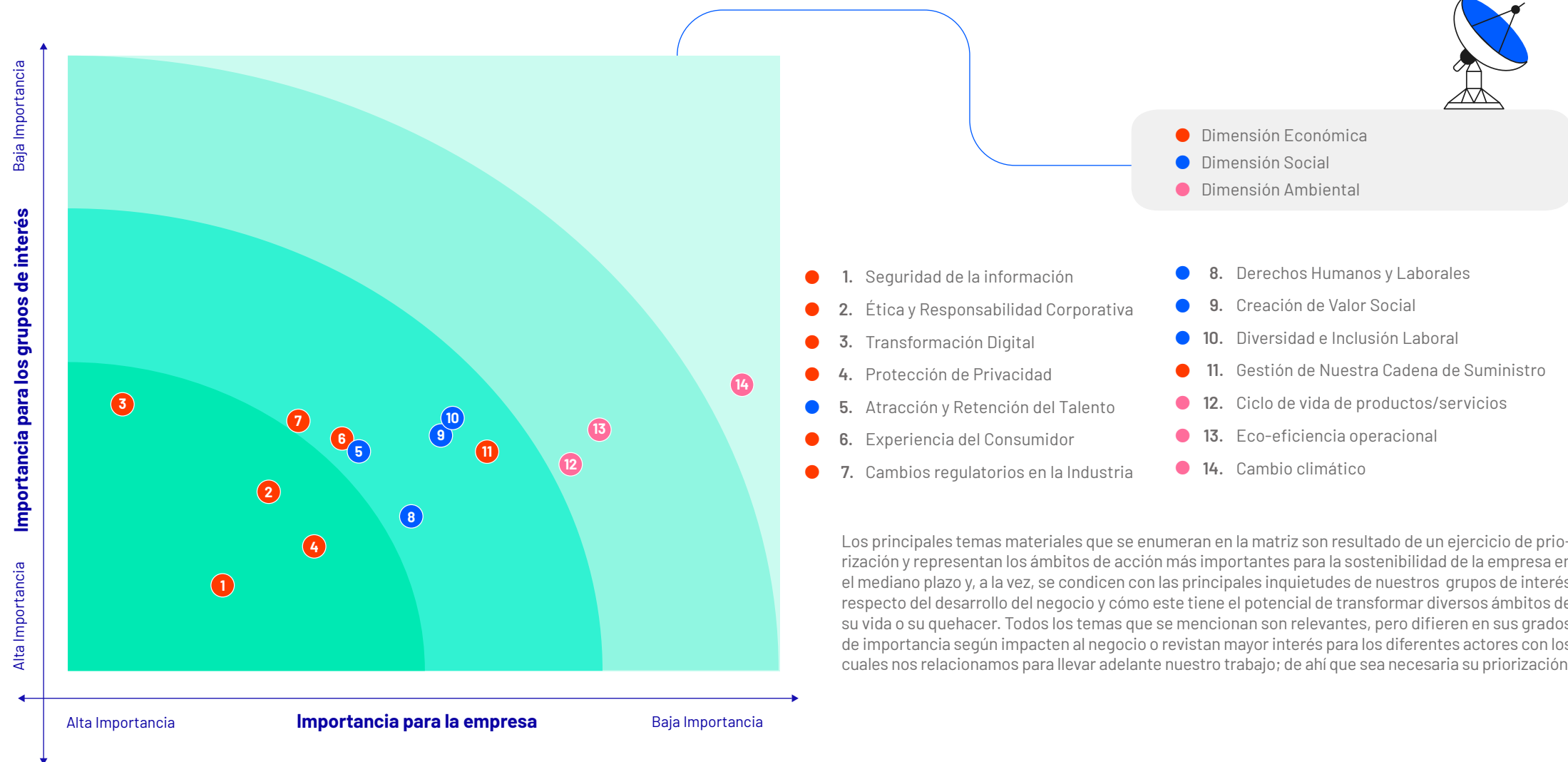
Las alertas se comunican por mensajes de texto y correo electrónico, dependiendo de la necesidad específica de cada usuario.



05. Anexos

5.1 Matriz de materialidad
5.2 Índice GRI

5.1 Matriz de materialidad



5.2 Índice GRI

Conformidad Esencial

Contenidos Generales			
Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	Perfil de la Organización		
	102-1 Nombre de la organización	7	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15	
	102-3 Ubicación de la sede	7	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Memoria Corporativa/ páginas 61 a 64	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Memoria Corporativa / página 11	
	102-6 Mercados Servidos	23 y 24	
	102-7 Tamaño de la organización	Memoria Corporativa / páginas 12, 14, 15 y 53	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	51	
	102-9 Cadena de suministro	36	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	36	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	19	
	102-12 Iniciativas Externas	14	
	102-13 Afiliación a asociaciones	14	

Contenidos Generales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 102: Contenidos Generales	Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5 y 6	
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9 y 16	
	Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	16	
	Participación de los Grupos de Interés		
	102-40 Lista de grupos de interés	14	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	62	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	14	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	14	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		Los grupos de interés fueron consultados sobre sus temas y preocupaciones clave en el ejercicio de definición de materialidad para 2018-2019. Los resultados de dicho ejercicio se detallan en el Reporte de Sostenibilidad anterior y, para este reporte, continúan entregando los lineamientos para la presentación de información. Los diferentes temas materiales se destacan en cada capítulo con un icono especial.
	Prácticas para la Elaboración de Informes		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Estados Financieros/ página 10	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	7	
	102-47 Lista de temas materiales	7	
	102-48 Reexpresión de la información		Ver nota al pie en sección "Huella de Carbono" que describe la reexpresión del total de emisiones de gases CO2 eq para 2018.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		No se registran cambios en la elaboración del informe ni en su cobertura con respecto a las ediciones anteriores.
	102-50 Periodo objeto del informe	7	
	102-51 Fecha del último informe	7	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	7	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7	
	102-55 Índice de contenidos GRI	97 - 104	
	102-56 Verificación externa	7	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
	GRI 201 Desempeño Económico		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	23	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23	
	103-3 Evaluación	23	
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	23 y 24	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19	
	GRI 203 Impactos Económicos Indirectos		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	23	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23	
	103-3 Evaluación	23	
GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	23-25	
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	23 - 25 44, 47 y 67	
	GRI 204 Prácticas de Adquisición		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	36 y 37	
	GRI 205 Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16	
	103-3 Evaluación	16	
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	16 y 17	
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16 y 17	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	16 y 17	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 206 Competencia Desleal		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	29 y 30	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 301 Materiales		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	89	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	89	
	103-3 Evaluación	89	
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	90	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 302 Energía		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	84	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	82	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 305 Emisiones		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	85	
GRI 305-2	Emisiones indirectas del GEI (alcance 2)	85	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	85	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 306 Efluentes y residuos		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	88, 91 y 92	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 307 Cumplimiento Ambiental		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	81	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	103-3 Evaluación	81	
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Durante 2019 no se registran multas significativas por incumplimientos de la legislación ambiental vigente.
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 401 Empleo		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	56	
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	64	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 404 Formación y Educación		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	58	
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	59 y 60	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	61	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	55	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 406 No Discriminación		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	50	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	103-3 Evaluación	50	
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	38	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 408 Trabajo Infantil		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	38	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	35	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 413 Comunidades Locales		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	76	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76	
	103-3 Evaluación	76	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	77	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	77	



Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 414 Evaluación social de los proveedores		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	38	
GRI 414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	38	
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 415 Política Pública		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		Entel no realiza contribuciones a partidos o representantes políticos.
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 417 Marketing y etiquetado		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Entel recibió una multa de 50 UTM por una resolución judicial a propósito de una demanda interpuesta por el Sernac respecto de los publicitados "Planes de llamadas Libres", que cobraban valores adicionales al sobrepasar en llamadas a más de 300 números en un mes calendario. La resolución consideró que la información era poco clara para los consumidores. Nuestras comunicaciones publicitaria buscan informar de manera oportuna y transparente a nuestros clientes, es por esa razón que en los planes de voz ya no se utiliza el término "libre" en las condiciones y restricciones pactadas.
GRI 103: Enfoque de Gestión	GRI 418 Privacidad del cliente		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación	35	
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	42	

Temas Materiales

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Respuesta, Explicación u Omisión
GRI 103: Enfoque de Gestión	Cambios regulatorios en la industria		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
	Principales aportes y pago de membresías	29	
GRI 103: Enfoque de Gestión	Seguridad de la información		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	28	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28	
	103-3 Evaluación	28	
	Actividades e iniciativas de capacitación y número de personas capacitadas	33	
GRI 103: Enfoque de Gestión	Transformación Digital		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3 Evaluación	43	
	Iniciativas y proyectos de innovación y habilitación tecnológica	44	
GRI 103: Enfoque de Gestión	Creación de valor social		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	43	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3 Evaluación	43	
	Alianzas para la innovación local y el desarrollo del talento	46	
	Iniciativas para la creación de valor social a través de la tecnología	47	
GRI 103: Enfoque de Gestión	Experiencia del consumidor		
	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	66	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66	
	103-3 Evaluación	66	
	Porcentaje de clientes que utilizan las plataformas y servicios en línea	73	
	Medición de la satisfacción de los clientes	73	



Reporte de Sustentabilidad **2019**

Diseño
DA

Contenido
Corporate Citizenship