



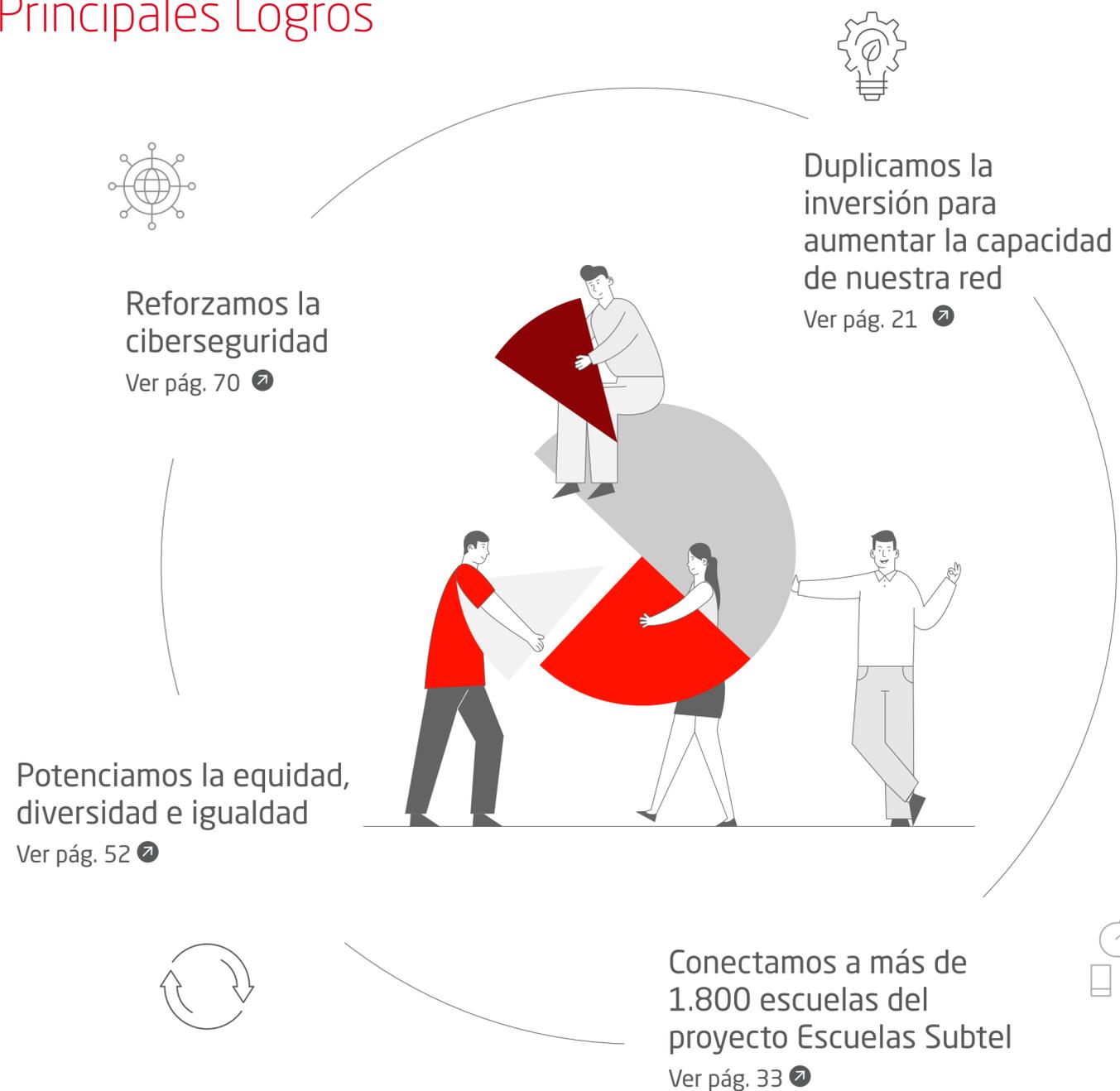
vtr.com

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021

ESTAMOS ORGULLOSOS DE PRESENTAR NUESTRO DÉCIMO SEXTO REPORTE ANUAL QUE DA CUENTA DE NUESTRA MANERA DE GESTIONAR EL NEGOCIO Y DE NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, EL DESARROLLO SOCIAL Y EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

VER >

Principales Logros



Índice

Introducción

- Conversando con el CEO
- Compromiso a lo largo de nuestra historia
- Impacto de la pandemia y respuesta de VTR

1. VTR en una mirada

- ¿Quiénes somos y qué hacemos?
- Nuestra estrategia
- Principales resultados 2021

2. Experiencia del cliente y calidad del servicio

- Los desafíos enfrentados y la nueva etapa de VTR
- Experiencia del servicio

3. Comunidad e Inclusión Digital

- Brecha digital
- Fundación VTR
- Gestión comunitaria
- Programa de Voluntariado Corporativo

4. Colaboradores

- Estrategia de equidad, diversidad e igualdad
- Desarrollo y *engagement*
- Salud y seguridad ocupacional
- Contratistas

5. Gobierno corporativo e integridad

- Gobierno corporativo
- Integridad, cumplimiento y gestión de riesgos
- Cadena de abastecimiento responsable
- Relación con grupos de interés

6. Medio ambiente

- Gestión de residuos
- Emisiones
- Eficiencia energética y uso de energías reovables no convencionales

7. Información complementaria

- Acerca de este reporte y temas relevantes
- Contribución a los ODS
- Índice de contenido GRI

CONVERSANDO CON EL CEO

PREPARADOS PARA *EL FUTURO*

¿Cuál es el compromiso de VTR con sus clientes y la sociedad?

Nuestro compromiso es que todos nuestros clientes a lo largo de Chile reciban el servicio y la experiencia que necesitan para poder vivir, educar, vender, trabajar y entretenerse. Lo más importante para VTR son nuestros clientes y debemos cumplir esta promesa para que puedan utilizar nuestros productos y estar conectados con las cosas que más les importan.

Los acontecimientos de los últimos dos años nos llevaron a todos al límite. La pandemia creó enormes desafíos no solo para VTR, sino para toda la industria e incluso para los consumidores. Por nuestra parte, fuimos capaces de adaptarnos rápidamente a una nueva manera de hacer las cosas; aprendimos de nuestras dificultades y mejoramos el servicio, como lo demuestra el índice de cantidad de reclamos de la industria, donde somos la compañía que más los ha disminuido.

“**NUESTRO COMPROMISO ES ENTREGAR
EL MEJOR SERVICIO Y EXPERIENCIA
A TODOS NUESTROS CLIENTES A LO
LARGO DE CHILE PARA QUE PUEDAN
ESTAR CONECTADOS CON LAS COSAS
QUE MÁS LES IMPORTAN**”

VIVEK KHEMKA
CEO VTR

Confío en que siempre podemos continuar aprendiendo, entregar un mejor servicio y fortalecer la relación con nuestros clientes, llevándoles mejor conectividad y tecnología a sus hogares. En este contexto, nuestro compromiso se basa en tres áreas: seguir ampliando nuestra red y presencia en Chile, para llegar a más lugares, a más personas, e incrementar la capacidad de nuestra red; mejorar la experiencia en el hogar, a través de más tecnología y sistemas de *machine learning* que nos permitan monitorear la experiencia de navegación de nuestros clientes en sus hogares, para diagnosticar con precisión los factores en los que debemos trabajar para optimizar la calidad, estabilidad y experiencia de uso de la red; y seguir innovando para fortalecer nuestro sistema de servicio informando oportunamente las contingencias que lo afecten.

En la nueva normalidad ¿cuál es el foco actual de VTR?

Estamos 100 % enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes. Estamos comprometidos con conectar a Chile en más y mejores formas y agregar valor en todas nuestras áreas de servicio.

Esta pandemia ha generado un cambio profundo, con un enorme aumento en el uso de Internet. Las familias han cambiado, las empresas, las escuelas y las instituciones también; la forma en que vivimos y trabajamos; y el teletrabajo y el comercio electrónico pasaron a formar parte de la nueva forma de vida. El cambio está aquí para quedarse y lo que estamos haciendo en VTR es prepararnos para asegurar que, a medida que se produzcan estos cambios, estemos listos para enfrentarlos y seguir garantizando la conectividad y el entretenimiento que nuestros clientes esperan y merecen. Hoy, Internet es fundamental en la vida de las personas y por eso nuestro foco es acompañar a nuestros clientes en esta transformación, en cada una de sus necesidades, realidades y proyectos. Por eso estamos desarrollando

nuevos productos, más innovaciones y mejores conexiones.

¿Qué nuevos desarrollos lanzó VTR en 2021 en línea con esa transformación que buscan acompañar?

Por ejemplo, en pandemia el entretenimiento en casa se convirtió en una necesidad y, por eso, en VTR nos propusimos llevar la experiencia de la televisión digital a un siguiente nivel: diseñamos Nextgen TV, un producto que permite ver todas las plataformas en un solo dispositivo.

El uso de internet con la pandemia creció más de 40 % en horario punta y aumentó exponencialmente la cantidad de horas que pasamos conectados. Hoy en día las familias en Chile tienen entre 8 y 12 dispositivos conectados a wifi: televisores, celulares, tablets, computadores y consolas. Esto podría generar lentitud, intermitencia y, por supuesto, la molestia de nuestros clientes. Tener gran cantidad de dispositivos conectados a la misma red wifi se ha convertido en el nuevo cuello de botella de la industria de las telecomunicaciones, tal como si estuviésemos atrapados en un taco en la calle. Para seguir mejorando el rendimiento de nuestra red, hemos creado Hogar Conectado Wifi, una aplicación que se encarga de entender, coordinar y controlar el entorno de red dentro del hogar del cliente, utilizando en su desarrollo los avances tecnológicos, *machine learning*, *cloud computing* e inteligencia artificial.

La tecnología puede acercarnos o alejarnos de la experiencia humana ¿cuál es su opinión?

La tecnología y los productos deben ser pensados a escala humana. Siempre he creído que la tecnología puede mejorar la calidad de vida y las relaciones entre las personas, pero para esto los desarrollos deben



“ **SOMOS UNA EMPRESA QUE HA DEMOCRATIZADO LA BANDA ANCHA; OFRECIENDO SERVICIOS A MÁS DE 1,2 MILLÓN DE HOGARES; Y QUE SIGUE CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DEL PAÍS A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE FOMENTO A LAS INTELIGENCIAS DIGITALES, CON EL FIN DE USAR LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE MANERA CONSCIENTE Y RESPONSABLE** ”

estar pensados para los consumidores y sus preferencias, con el fin de generar una experiencia de usuario superior. Por eso mismo, en VTR nos hemos comprometido con el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, porque creemos que el uso de la tecnología contribuye a la solución de los problemas que tenemos como humanidad.

VTR es un ejemplo de esto. Somos una empresa que ha democratizado la banda ancha; ofreciendo servicios a más de 1,2 millones de hogares; y que sigue contribuyendo al desarrollo del país a través de programas de fomento a las inteligencias digitales, con el fin de usar las nuevas tecnologías de manera consciente y responsable.

En el marco de nuestro compromiso con la creación de valor para la sociedad, en 2021 nos hicimos parte del proyecto Subtel, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de conectividad de colegios en todo Chile con conexiones gratuitas y de calidad. En este caso, nuestra labor incluye entregar acceso y conectividad a cerca de 3.000 colegios en siete regiones del país, en una primera etapa. Asimismo, fortalecimos nuestra estrategia de Negocio y Sostenibilidad CREE, para integrar nuestros objetivos comerciales y operativos con los de sostenibilidad (ver pág. 16) . En este marco, reforzamos nuestro compromiso con la alfabetización digital de los más alejados de las tecnologías a través de iniciativas realizadas por nuestra fundación, a través de actividades que nos llenan de orgullo, ya que nos permiten fomentar la inclusión digital al entregar herramientas y habilidades para construir un futuro mejor para nuestro país.

Por último, y no menos importante, es nuestro compromiso con la reducción de nuestros impactos ambientales mediante una gestión de residuos y de logística inversa para recuperar los aparatos y cables en desuso, cuantificamos nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero e implementamos un programa de eficiencia energética y uso de energías renovables para reducir su consumo. De esta forma, también demostramos nuestro compromiso con el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

LIBERTY
LATIN AMERICA

vtr.com

Clientes
totales

1.388.754

SOMOS
VTR

1.218.936

Hogares con internet banda ancha

Contamos con más de **4,2 millones de home passed** (casas pasadas) con fibra óptica de alta velocidad a través de tecnología de red HFC (Híbrido de Fibra Coaxial) y FTTH (Fiber to the Home) conectando a más de **1,2 millones de hogares con internet de alta velocidad**.

445.196
Single Play451.705
Double Play491.853
Triple Pay

251.198

Clientes en telefonía móvil

544.700

Hogares conectados con telefonía fija

Somos la segunda compañía de telefonía fija residencial con más de **540 mil hogares** conectados y clientes en **99 comunas** del país. Además prestamos servicios de telefonía móvil a cerca de **250 mil clientes**.

1.060.529

Suscriptores de televisión de pago

Tenemos más de **un millón de clientes suscritos a televisión de pago**. Entregamos contenidos de TV lineal, contenido *on demand* a través de VTR+ y VTR+Kids, además de HBO Max® a todos nuestros clientes de TV digital VTR.

58.172

Cientes VTR Negocios
Estamos presente en el segmento corporativo, a través de **VTR Negocios**, donde actualmente contamos con más de **58 mil clientes**, con servicios de internet dedicada, central telefónica virtual, telefonía móvil, entre otros servicios.

3.075.363 de servicios (RGU's¹)

4.213.756 Home Passed

¹ Unidades Generadoras de Ingresos (RGU, en su sigla en inglés).



presencia



Número de sucursales

PRESENCIA GEOGRÁFICA

Nuestras operaciones se despliegan a lo largo del territorio nacional, desde las regiones de Arica y Parinacota hasta la región de Aysén; con presencia en 147 comunas del país.

Contamos con dos tipos de canales de atención: presencial y digital, con un total de 41 sucursales, *call center* y la web *vtr.com*.

Presencia en

147

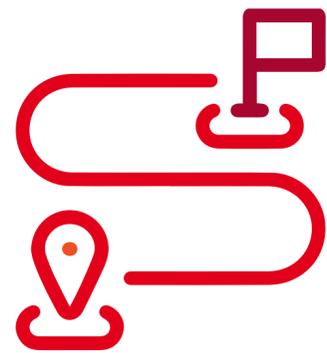
Comunas

41

Sucursales



COMPROMISO A LO LARGO DE NUESTRA HISTORIA



Década '80: primera empresa en desplegar fibra óptica en Chile, habilitar el discado directo automático en las llamadas telefónicas y prestar servicios de **transmisión de datos**, tras la obsolescencia del télex.

• **Década '90:**

- Precusores de la **telefonía celular**, pilar en el desarrollo de la televisión de pago y de la masificación de la banda ancha en el país.
- **Primera empresa en el mundo** en usar su red de televisión con **tecnología HFC** para dar también telefonía hogar y, posteriormente, el primer servicio de banda ancha para acceso a Internet, creando el emblemático **Triple Pack**, que marcó la historia de conectividad del país.
- Principal promotora del desarrollo de la **Banda Ancha** en Chile tanto en velocidad, precio y cobertura. Lideramos la oferta de altas velocidades de la época, lanzando la primera conexión superior a 120 megas, 10 veces más que el promedio de los planes de la época y los menores costos por Mbps de América Latina.

• **Década 2000:**

- Primera plataforma de **Video On Demand (VOD) en Latinoamérica**, cambiando para siempre la manera de ver televisión, e introdujimos en Chile la **televisión de alta definición (HD) y 3D**.
- Primera empresa en enseñar **hábitos de seguridad** en internet a niños y niñas.



• **Década 2010:**

- Creamos la Fundación VTR, para promover contenidos audiovisuales que relevan las ciencias, la innovación tecnológica, la educación digital y la promoción de **entornos digitales seguros**, como pilares de la nueva sociedad digital.

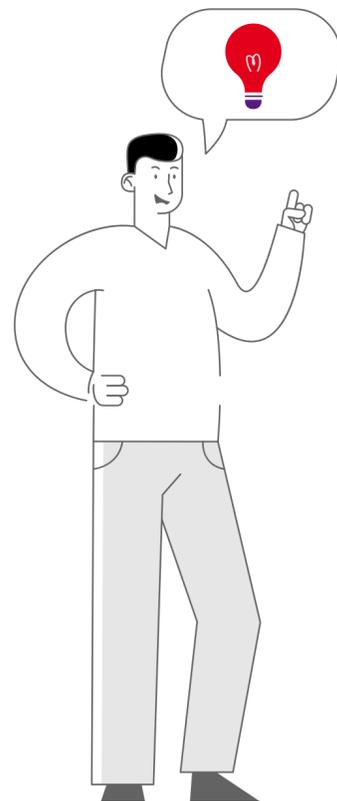
“**OBTUVIMOS EL PREMIO A LA BANDA ANCHA MÁS RÁPIDA DE CHILE Y DE SUDAMÉRICA**”

- En 2018, seis de cada 10 familias que ingresaron al mercado de la banda ancha eligieron VTR como su proveedor.

• **2020- 2021:**

- En marzo de 2021 la pandemia por COVID-19 se inicio en Chile y, producto del aumento explosivo del uso de las redes nos vimos enfrentados a una crisis de servicio sin precedentes. Frente a lo cual implementamos rápidamente un **plan de contingencia** de inversiones y ampliación de la capacidad de la red en sólo 8 semanas, las que normalmente se implementan en un año.
- Desplegamos el plan de **infraestructura de redes** (fibra óptica) más importante de los últimos 10 años: más de 400 mil *home passes*, en más de 50 comunas de todo el país, varias de las cuales presentan altos niveles de vulnerabilidad social, económica y digital.
- Fundación VTR, desarrolló los primeros contenidos digitales curricularizados para el aula, como forma de **apoyo a los profesores** ante el difícil trabajo docente en contexto de pandemia.
- Conectaremos a 2.971 escuelas de todo el país con internet, gracias a la adjudicación en la licitación **“Conectividad para la Educación 2030”**, impulsada por Subtel.

IMPACTO DE LA PANDEMIA Y RESPUESTA VTR



Los primeros meses de la pandemia nos golpeó en nuestro servicio.

44 %

DE AUMENTO EN EL TRÁFICO DE INTERNET

Cambió el uso de internet, desde su utilización enfocada en la bajada de videos, al aumento explosivo del tráfico de subida con la irrupción de las videoconferencias.



Implementamos rápidamente un plan de acción (2020-2021).

Duplicamos la inversión

PARA AUMENTAR LA CAPACIDAD DE LA RED

Estabilizamos nuestra red y volcamos nuestra estructura completa a **mejorar el servicio y la atención a clientes.**

Duplicamos nuestros **canales y plataformas** de atención a clientes.

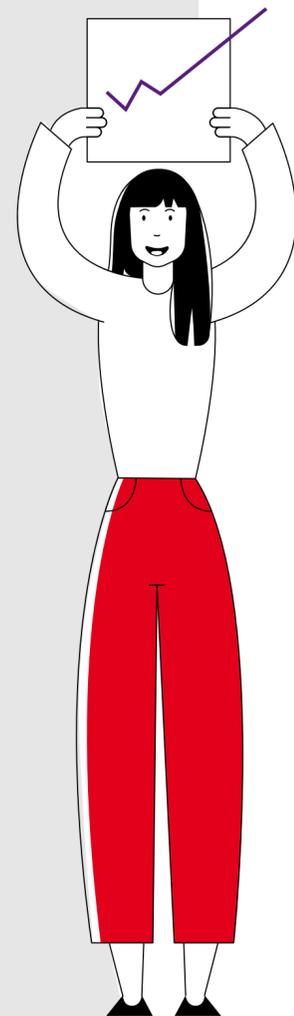
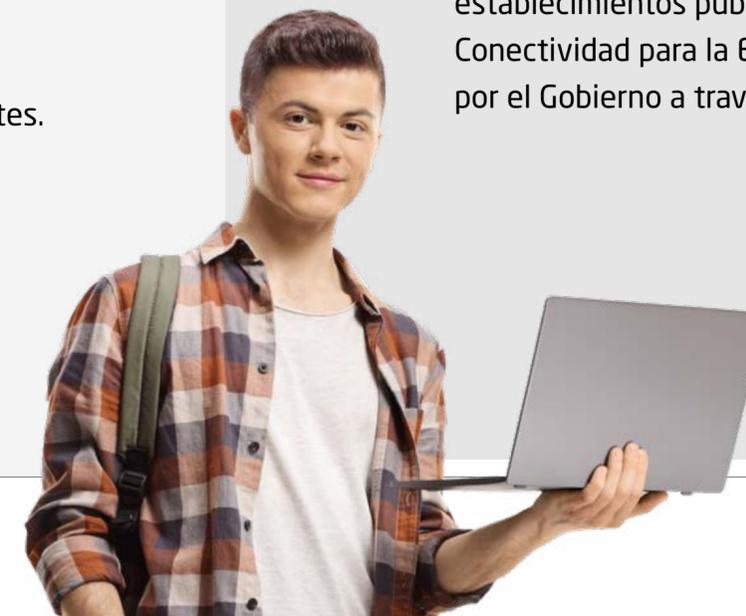
Aumentamos exponencialmente nuestras cuadrillas de **técnicos especializados en terreno.**



Iniciamos en 2021 un proceso de transformación para poner al alcance de todos los chilenos la mejor tecnología de conectividad disponible.

SUMAMOS MÁS DE
400 MIL
PUNTOS NUEVOS DE CONEXIÓN.
NUESTRA RED DE FIBRA ÓPTICA SUPERA LOS 4.400 KILÓMETROS

Entregamos **conectividad a cerca de un millón de estudiantes**, aportando a la disminución de la brecha digital de establecimientos públicos, en el marco del Plan Conectividad para la Educación 2030 impulsado por el Gobierno a través de la Subtel.





DOS AÑOS DESAFIANTES PARA LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES Y VTR EN PARTICULAR

Producto de la pandemia los hábitos de las personas cambiaron y con ello su modelo de consumo. Ninguna empresa de telecomunicaciones estaba preparada para esta situación, y en VTR no fuimos la excepción.

DOS AÑOS DESAFIANTES PARA LA INDUSTRIA

LOS HÁBITOS DE LAS PERSONAS CAMBIARON Y CON ELLO SU MODELO DE CONSUMO



Antes era el internet fijo del trabajo el que se utilizaba como herramienta permanente y, en menor medida, el teléfono móvil. El internet domiciliario era utilizado principalmente para ver videos (Youtube y Netflix, entre otros), y por tanto, cerca del **94 % del tráfico de los sistemas de VTR eran de bajada de datos**. Cuando comenzaron las medidas sanitarias, las personas se quedaron en sus casas y con esto experimentamos un aumento explosivo e inesperado del consumo requerido para los servicios de conexión en el hogar. Junto con ello apareció un nuevo requerimiento: las videoconferencias. Estas impactaron de manera sin precedente el tráfico de subida de información a la red.

Adicionalmente también se modificó la forma de consumir los datos; antes de la Pandemia la costumbre era consumir datos en familia por ejemplo ver TV en una sola habitación (living/comedor); durante la pandemia el consumo de datos se multiplicó por al menos 4 veces sumándose otros espacios del hogar (incluyendo dormitorios y cocina) lo que se tradujo en una nueva y exigente experiencia de consumo.

Es así como en marzo de 2020 el tráfico total de internet de bajada de los clientes de VTR se incrementó en 44 %, y de subida en un 48 %, respecto del nivel previo a la pandemia.



innovando

2020 ENFOCADOS EN ESTABILIZAR EL SERVICIO; 2021 EL INICIO DE UNA PROFUNDA TRANSFORMACIÓN

En estos dos últimos años, en VTR hemos enfrentado una profunda transformación provocada por la mayor crisis sanitaria global de que tengamos registro, que cambió para siempre la forma en que vivimos, trabajamos, estudiamos y emprendemos. Para enfrentarla, como empresa de telecomunicaciones, aceleramos los cambios al máximo posible, estabilizamos nuestra red y volcamos nuestra estructura completa a mejorar el servicio y la atención a clientes.

Desde el inicio de la pandemia pusimos en marcha un plan de contingencia integral que consideró dos áreas principales:

1. Aumentamos la capacidad de la red, para asegurar que ésta soporta el tráfico que nuestros clientes necesitan y demandan en la actualidad. Solo en este ámbito duplicamos con creces la inversión que se hizo regularmente en años anteriores: en

2019 alcanzamos \$ 13.400 millones, mientras que, en 2020, \$ 24.300 millones y en 2021, \$ 17.700 millones.

2. Duplicamos nuestros canales y plataformas de atención a clientes y aumentamos exponencialmente nuestras cuadrillas de técnicos especializados en terreno.

En el camino, algunos de nuestros clientes nos dejaron. Llegamos tarde o con una respuesta que no satisfizo sus expectativas, y eso nos duele. Siempre hemos sido líderes en el mercado: trajimos y masificamos la banda ancha en Chile en los `90, cambiamos la forma de ver TV, siendo los primeros en ofrecer contenido *on demand*, y continuamos innovando en el transcurso de los últimos años, democratizando la conectividad en todo el país.

Con esa misma vocación, en plena pandemia, llevamos a cabo el plan de construcción de infraestructura de red más grande de los últimos diez años. Entre 2020 y 2021 sumamos más de 400 mil puntos nuevos de conexión en más de 51 comunas de distintas zonas de Chile, muchas de las cuales exhiben indicadores de alta vulnerabilidad digital. A marzo de 2022 nuestra red de fibra óptica superó los 4.400 kilómetros. (Ver más en pag. 19) ↗



Con la pandemia, el problema de acceso en Chile se ha profundizado porque la conectividad se ha vuelto esencial para todos. Queremos seguir innovando para aumentar la inclusión digital, poniendo al alcance de todos los chilenos la mejor tecnología de conectividad disponible.

En 2021, y ya superada la crisis, nuestra energía estuvo puesta en entregar la experiencia de servicio que nuestros clientes necesitan y merecen. Para ello nos enfocamos en mejorar nuestra propuesta de valor basándola en los atributos de calidad, simplicidad y conveniencia.

Este proceso de transformación no termina acá, ya que en septiembre de 2021 anunciamos junto a Claro Chile nuestra intención de fusionarnos lo que nos permitirá incrementar la calidad y competitividad de cara a nuestros clientes y al mismo tiempo aportar a la disminución de la brecha digital en nuestro país. En esta eventual fusión (actualmente en proceso de análisis por parte de la Fiscalía nacional Económica) la Empresa Claro Chile aportará su vasta experiencia internacional en servicios móviles, mientras que VTR, pondrá a disposición su extensa experiencia en entretención y conectividad fija lo que se traducirá en una empresa más compleja, eficiente y convergente beneficiando a millones de chilenos.

CAP 01

VTR EN UNA MIRADA

SOMOS LA MAYOR EMPRESA DE TV PAGA DEL PAÍS, ENTREGAMOS ENTRETENIMIENTO Y CONECTIVIDAD A FAMILIAS, EMPRESAS E INSTITUCIONES. HOY CONTAMOS CON UNA RED QUE NOS PERMITE CONECTAR A CERCA DE 4 MILLONES DE HOGARES.



A. ¿QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS?

Innovar para crear momentos significativos para nuestros ***clientes***, generando ***crecimiento*** en nuestros mercados, una ***cultura***, un ***equipo***.

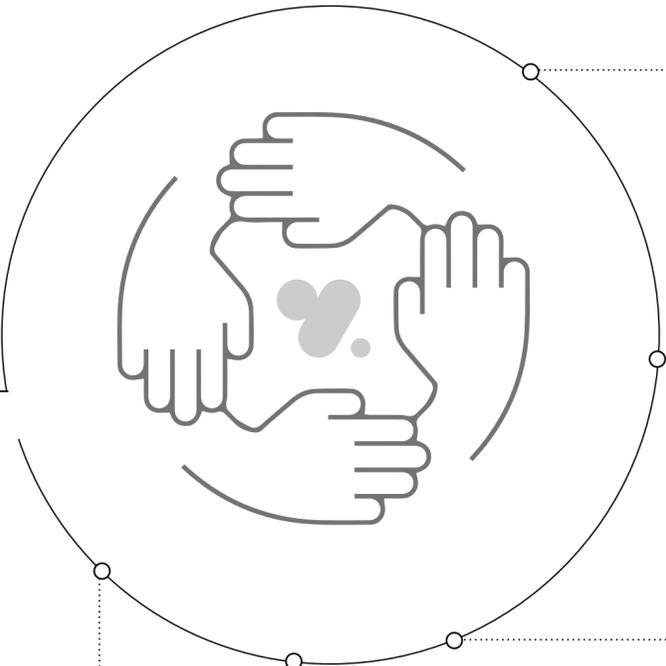


NUUESTRA VISIÓN
en Liberty Latin America

filosofía

VALORES

COMO PARTE DE LIBERTY LATIN AMERICA NOS GUIAMOS POR UNA VISIÓN, FILOSOFÍA Y VALORES COMPARTIDOS QUE NOS PERMITEN HACER QUE NUESTRA CULTURA VIVA.



SÉ DISCIPLINADO:

Somos consistentes y medimos nuestro desempeño. El compromiso nos importa.



SÉ RESPETUOSO

Tratamos a los otros como queremos que nos traten. Es bueno ser importante, pero es más importante ser bueno.



TRABAJA DURO

Trabajamos duro por nuestros clientes, colegas e inversionistas.

SÉ HONESTO

Somos honestos con los otros pero, principalmente, somos honestos con nosotros mismos.



TOMA RIESGOS

Estamos empoderados para arriesgarnos por nuestros clientes y por nosotros. Cometer errores es aceptado.

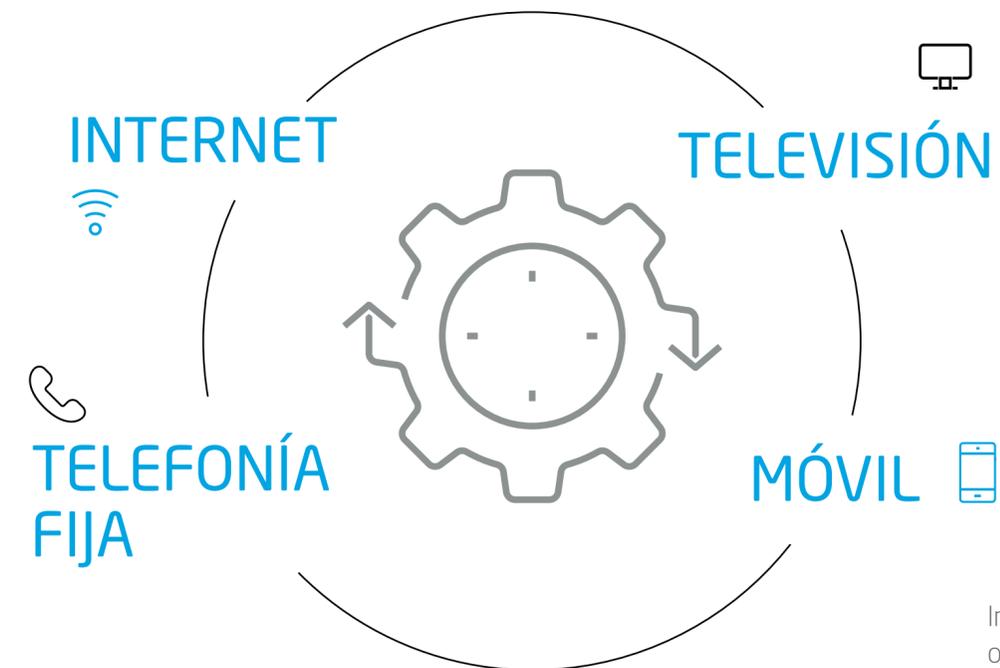




NUESTRO NEGOCIO

VTR.COM SpA es una empresa pionera en el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, siendo líder en la industria de la televisión pagada y banda ancha fija. Nuestra compañía forma parte del conglomerado Liberty Latin America desde enero de 2018.

Entregamos conectividad y entretenimiento a familias, empresas e instituciones. Actualmente, conectamos a cerca de 1,4 millones de hogares, otorgando servicios con las más avanzadas tecnologías del país, en la red de telecomunicaciones por cable HFC (híbrida y coaxial) y fibra óptica al hogar, internet de banda ancha, telefonía fija y móvil, además de servicios a pequeñas y medianas empresas.



Información sobre los productos ofrecidos por VTR www.vtr.com



ACERCA DE LIBERTY LATIN AMERICA

Liberty Latin America es una empresa de comunicaciones líder que opera en más de 20 países de América Latina y el Caribe bajo las marcas de consumo VTR, Flow, Liberty, Más Móvil, BTC y Cabletica.

Los servicios de comunicaciones y entretenimiento que ofrecemos a nuestros clientes residenciales y comerciales incluyen video digital, internet de banda ancha, telefonía y servicios móviles. **Nuestros productos y servicios comerciales incluyen conectividad de nivel empresarial, centro de datos, alojamiento y soluciones administradas, así como soluciones de tecnología de la información con clientes** que van desde pequeñas y medianas empresas hasta compañías internacionales y agencias gubernamentales. Además, Liberty Latin America opera una red de cable de fibra óptica terrestre y submarina que conecta aproximadamente 40 mercados en la región.



Liberty Latin América

20 países

11.900 empleados²

² Empleados al 31 de diciembre de 2021.

³ Datos operativos al 31 de diciembre de 2021.

RGU Unidades Generadoras de Ingresos.



6,4 millones de servicios³

(suscriptores de video, internet y telefonía fija)





B. NUESTRA ESTRATEGIA

CREE es nuestra Estrategia de Negocio y Sostenibilidad para el período 2019-2021.

Compuesta por cuatro pilares (Crecimiento sostenible, Rentabilidad y creación de valor, Experiencia y confianza, y *Engagement* de largo plazo) y sus respectivos Objetivos Estratégicos, se ha constituido en la hoja de ruta que ha guiado a nuestra organización en los últimos tres años.

Esta estrategia surgió como respuesta a la necesidad de integrar nuestros objetivos comerciales y operativos con los de sostenibilidad. A partir de un proceso de escucha a nuestros principales grupos de interés, identificamos sus expectativas y nuestros principales impactos y oportunidades de creación de valor, en un proceso participativo que involucró a distintos ejecutivos de nuestra organización. Los nueve temas claves identificados tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de VTR para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para sí mismo, sus partes interesadas y la sociedad en general.



CRECIMIENTO SOSTENIBLE



RENTABILIDAD Y CREACIÓN DE VALOR



EXPERIENCIA Y CONFIANZA



ENGAGEMENT DE LARGO PLAZO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Seguir creciendo para entregar conectividad y entretención a más personas.

Entregar conectividad y entretención de manera rentable y responsable.

Ser la empresa de telecomunicaciones preferida y más confiable.

Habilitar la estrategia de negocio.

TEMAS CLAVES / INICIATIVAS DESTACADAS

Aportar en la disminución de la brecha digital.

- Conectividad para las escuelas (Subtel).
- Plan de construcción de nuevas plazas y casas con factibilidad de conexión a fibra óptica (*Home passed*).

Gestionar la contaminación ambiental.

- Gestión de residuos y programa de logística inversa.
- Acuerdo de producción limpia.

Gestionar el consumo energético.

- Compra de energía de fuentes renovables no convencionales.
- Programa de eficiencia energética en sitios técnicos y data center.

Mejorar la confianza de grupos de interés estratégicos.

- Proceso de escucha a Clientes.
- Proceso de escucha a líderes de opinión.

Acompañar a socios estratégicos en un modelo sustentable.

- Matriz de riesgos en contratistas.
- Entrenamiento a contratistas.

Disminuir la vulnerabilidad de los sistemas.

- Plan de gestión de ciberseguridad VTR y roadmap.
- Awareness, programa de sensibilización y capacitación en ciberseguridad.

Gestionar los riesgos por uso excesivo de internet.

- Programas Educativos Fundación VTR: Contenidos Digitales para el aula, Las Aventuras de Wi & FI y Generación digital.
- Estudios y encuestas sobre uso de internet: Radiografías Digitales.

Gestionar la cultura y diversidad.

- Política de equidad, diversidad e Igualdad.
- Modelo laboral flexible.
- Programa de Post Natal Masculino (*Parental Leave*).

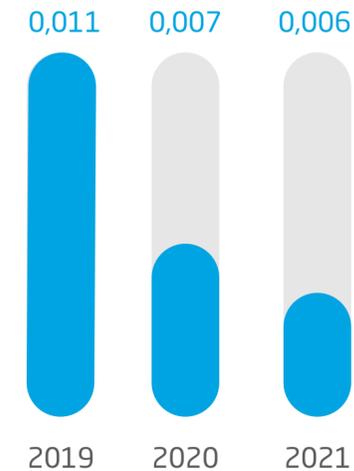
Abordar los impactos del COVID-19.

- Trabajo híbrido.
- Aumento de capacidad y optimización de la red.



CRECIMIENTO
SOSTENIBLE

400 mil
nuevas casas con
factibilidad de conexión
a la red VTR
(home passed) sumamos
en 2021, a través de la
construcción de más de 4 mil
kilómetros de fibra óptica

INTENSIDAD DE LAS
EMISIONES DE CO₂
0,006 ton CO₂e/TB de datos

EQUIPOS RECUPERADOS

1.029.770
número de equipos
recuperados a través
del proceso de logística
inversa

C.
PRINCIPALES
RESULTADOS
2021RENTABILIDAD
Y CREACIÓN
DE VALOR

INGRESOS 2021

\$CLP 595.740
millones

EBITDA 2021

\$CLP 198.211
millones

TECNOLOGÍA

Aplicamos analítica avanzada
para entregar la mejor
conectividad y servicio a
nuestros clientes



EXPERIENCIA Y
CONFIANZA

NÚMERO DE CLIENTES

1.388.754

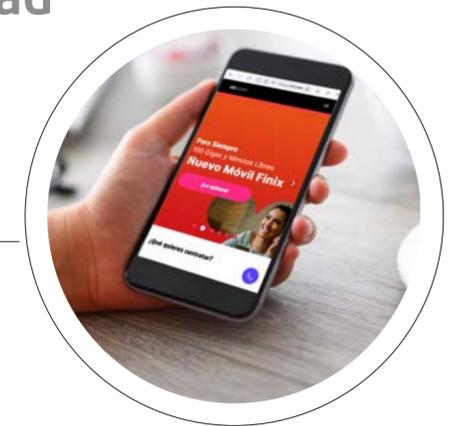
RECLAMOS DE CLIENTES

Somos la empresa de telecomunicaciones que más redujo sus niveles de reclamos.

62 % de reducción el primer semestre de 2021 en comparación a igual período de 2020

AUMENTO DE CAPACIDAD
DE LA RED**Triplicamos**

la inversión anual, en los últimos dos años (2020-2021), para aumentar la capacidad de la red

ENGAGEMENT DE
LARGO PLAZO

DIVERSIDAD DE GÉNERO

44 %

Porcentaje de mujeres en la organización durante el período de 2021

POLITICA LGTB

Contamos con una estrategia de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI) abordando cuatro dimensiones, como Equidad de Género, Personas con Discapacidad, LGTB+ y, Rasa y EtniaVACACIONES
FLEXIBLES**Lanzamos FLEX PTO,**

un modelo laboral inédito en Chile. Cada colaborador puede tomarse tiempo libre, flexible y remunerado adicional a las vacaciones legales

CAP 02

EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

LA PANDEMIA CREÓ ENORMES DESAFÍOS PARA NOSOTROS, LA INDUSTRIA Y LOS CONSUMIDORES. EN VTR TUVIMOS QUE ADAPTARNOS RÁPIDAMENTE A UNA NUEVA FORMA DE HACER LAS COSAS.

APRENDIMOS Y EVOLUCIONAMOS PARA ENTREGAR EL MEJOR SERVICIO LLEVANDO CONECTIVIDAD, ENTRETENCIÓN Y MEJOR TECNOLOGÍA A LOS HOGARES Y NEGOCIOS DE MÁS DE 1,3 MILLONES DE CLIENTES A LO LARGO DE NUESTRO PAÍS.



A. LOS DESAFÍOS ENFRENTADOS Y LA NUEVA ETAPA DE VTR

Una vez superada la crisis de servicio que enfrentamos producto de la pandemia, **en 2021 nuestro foco fue brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes** actuales y futuros.




EN MARZO DE 2020 EL TRÁFICO TOTAL DE INTERNET DE BAJADA DE LOS CLIENTES DE VTR SE INCREMENTÓ EN 44 %, RESPECTO DEL NIVEL PREVIO A LA PANDEMIA, Y DE SUBIDA EN UN 48 %



En la hora del balance podemos decir que en 2020 nuestro foco fue atender la crisis provocada en nuestro servicio producto de la pandemia y, para ello, volcamos nuestra estructura completa a ampliar la capacidad de la red, estabilizar el servicio y fortalecer nuestra atención a los clientes.

En efecto, producto del confinamiento decretado por la autoridad, se elevó el consumo y estándar requerido para los servicios de conexión en el hogar. Es así como en marzo de 2020 el tráfico total de internet de bajada de los clientes de VTR se incrementó en 44 %, y de subida en un 48 %, respecto del nivel previo a la pandemia. Ciertamente, el desafío más importante que hemos experimentado a lo largo de nuestra historia.



EL CONSUMO PROMEDIO DE NUESTROS CLIENTES **PASÓ DE 196,05 GB** MENSUALES EN AGOSTO DEL 2019 A **414,27 GB** EN AGOSTO 2020, **ESTO CORRESPONDE A MÁS DEL DOBLE DE LO REPORTADO** EN EL MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR.



“ *TODO INDICA QUE EL 2022 SEGUIRÁ SIENDO DESAFIANTE, POR LO QUE **HEMOS INTEGRADO LOS APRENDIZAJES** QUE DEJA LA PANDEMIA, **FORTALECIENDO NUESTRA RED** Y MEJORANDO LOS PROCESOS **PARA ENTREGAR LO MEJOR DE NOSOTROS** ”*

En 2021, y ya superada la crisis, nuestra energía estuvo puesta en entregar la experiencia de servicio que nuestros clientes necesitan y merecen. Para ello nos enfocamos en mejorar nuestra propuesta basándola en los atributos de calidad, simplicidad y conveniencia (accesibilidad), a precios competitivos.

Todo indica que el 2022 seguirá siendo desafiante, por lo que hemos integrado los aprendizajes que deja la pandemia, fortaleciendo nuestra red y mejorando los procesos para entregar lo mejor de nosotros. Contamos con un equipo humano de excelencia, comprometido a fondo con nuestros clientes y al servicio de los nuevos requerimientos de conectividad que exige la era digital.

Más información sobre el impacto de la pandemia, nuestro proceso de transformación y desafíos futuros en [pág. 8](#)



B. EXPERIENCIA DEL SERVICIO

En VTR estamos 100 % enfocados y comprometidos con entregar el servicio y la experiencia que nuestros clientes necesitan y merecen para poder vivir, educar, vender, trabajar y entretenerse. Con este fin en 2021 abordamos tres ámbitos prioritarios: seguir aumentando la capacidad de la red, mejorar la experiencia dentro de los hogares optimizando la señal y su usabilidad y fortaleciendo la atención y comunicación con nuestros clientes.



PARA VER NUESTRA
OFERTA DE PRODUCTOS VISITE
WWW.VTR.COM

1.388.754

CLIENTES TOTALES



INTERNET

1.218.936

HOGARES CONECTADOS
A BANDA ANCHA



TELEVISIÓN

1.060.529

SUSCRIPTORES DE
TELEVISIÓN DE PAGO



TELEFONÍA FIJA

544.700

HOGARES CONECTADOS
A TELEFONÍA FIJA



MÓVIL

251.198

CLIENTES DE
TELEFONÍA MÓVIL



B2B

58.172

CLIENTES DE VTR
NEGOCIOS



SINGLE PLAY

445.196

CLIENTES

DOUBLE PLAY

451.705

CLIENTES

TRIPLE PLAY

491.853

CLIENTES



ESCUCHAR LO QUE NECESITAN NUESTROS CLIENTES

Como ya lo mencionamos anteriormente, en 2021 realizamos un proceso de escucha en 360°, para identificar las principales necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, y así retroalimentar nuestro proceso para mejorar su experiencia.

Bajo esta premisa desarrollamos espacios de retroalimentación diaria con las cuatro áreas de la compañía que interactúan directamente con los clientes, en los que intercambiamos ideas con nuestros técnicos en terreno y ejecutivos de call center y sucursales.

También creamos canales de interacción con nuestros clientes de quienes obtuvimos valioso *feedback* y recomendaciones en temas de fidelización, tecnología de la red, atención al cliente y programación de canales, que nos sirvieron para mejorar nuestros procesos.

EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES Y COMUNICACIÓN

Nuestro compromiso es hacer de la experiencia de los clientes una experiencia memorable y, para esto, no descansaremos hasta que tengan el mejor servicio, conectividad y entretenimiento. Nuestro compromiso se basa en tres grandes áreas:

1. Seguir ampliando nuestra red y presencia en Chile para llegar a más lugares y personas.
2. Mejorar la experiencia en el hogar, para lo cual estamos utilizando más tecnología y sistemas de *machine learning* para monitorear la experiencia de navegación de nuestros clientes en sus hogares para diagnosticar con precisión los factores en los que debemos trabajar y optimizar la calidad, estabilidad y experiencia de uso de nuestra red.
3. Seguir innovando para mejorar aún más nuestro sistema de servicio e informar adecuada y oportunamente las contingencias que lo afecten para tomar todas las medidas necesarias.

Como resultado de lo anterior, hemos reducido bruscamente la tasa de reclamos. Pero nos hemos fijado metas más altas porque los clientes cambian y necesitan más y mejores herramientas de servicio.

Atención domiciliaria

Una red con la capacidad que se requiere, estable y optimizada es clave en la calidad del servicio, pero no suficiente. Una adecuada propagación de la señal al interior de los hogares también impacta dicho servicio. Para optimizar las visitas técnicas domiciliarias en 2021 rediseñamos los procesos de agendamiento, cumplimiento de la agenda (día y rango horario acordado con el cliente) y resolución de los problemas.

Además fortalecimos la plataforma de auto instalación de los servicios por parte del cliente, estandarizamos los procesos que ocurren dentro del domicilio -con el objetivo de profesionalizar la atención y asegurar la calidad de los trabajos que realizamos- y abordamos la llamada "Calidad reactiva" que mide el porcentaje de las visitas técnicas realizadas que requieren una posterior reparación. Esto último a través de la detección de las causas de las reiteraciones para eliminarlas, el reforzamiento y capacitación de los técnicos, y la atención de la posterior reparación por parte de técnicos expertos.

Asimismo, desde el inicio de la pandemia pusimos en marcha un plan de contingencia integral que incluyó la duplicación de nuestros canales y plataformas de atención a clientes.



PLATAFORMA ANDES

El 98 % de nuestros clientes han sido migrados a la plataforma ANDES, nuestro sistema convergente e integrado a través del cual gestionamos su atención, en los servicios de hogar y de telefonía móvil en todo el ciclo de vida: venta, instalación, facturación y postventa

Modelos de Advanced Analytics

Estamos utilizando analítica avanzada para entender mejor la forma en que nuestros clientes usan los productos y sus expectativas, para así reaccionar de manera rápida gracias al uso de herramientas de predicción y análisis basados en la nube.

Durante 2021 lanzamos tres modelos que hacen uso de estas herramientas analíticas para darles un mejor servicio a nuestros clientes:

- **Modelo de predicción de churn voluntario:** permite identificar con precisión aquellos clientes que tienen alto riesgo de fuga y atender sus necesidades.
- **Modelo de optimización de cobranza:** utilizando más de 350 atributos de la boleta y el cliente, el modelo permite identificar el día y el canal de contacto óptimos para asignar a cobranza una boleta no pagada después del séptimo día de mora.
- **Modelo de priorización de intervenciones en la red:** permite identificar aquellos clientes que durante las próximas dos semanas, presentan una alta probabilidad de llamar al call center por motivos técnicos de su servicio de internet. A partir de esta información nuestro equipo de mantención de red puede priorizar las intervenciones en aquellos cuadrantes que presentan una mayor tasa de llamados futura, mejorando así la calidad de servicio de esos clientes.

En 2022 proyectamos avanzar en la mejora continua de los modelos de operación y el desarrollo de otros especializados en la experiencia de WiFi y fibra hasta el hogar (FTTH).

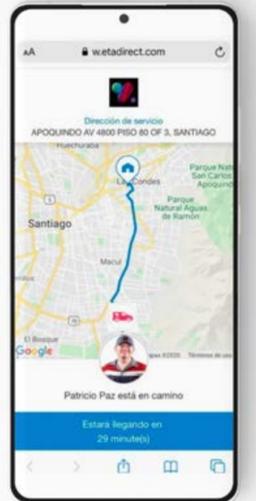
COMUNICACIÓN DIRECTA DE NUESTRO CEO HACIA LOS CLIENTES

CON EL OBJETIVO DE INFORMAR A NUESTROS CLIENTES SOBRE LOS AVANCES DE VTR EN LAS MATERIAS QUE IMPACTAN EL SERVICIO Y LOS LOGROS ALCANZADOS, DESDE 2020 LES ENVIAMOS CARTAS VIRTUALES DE NUESTRO CEO, VIVEK KHEMKA

Where is my tech

En esta nueva realidad híbrida que estamos viviendo, sabemos que el tiempo es uno de los recursos más escasos para nuestros clientes. Tiempo de calidad para estar con la familia, para distenderse, y para cumplir con nuestras obligaciones diarias. Por eso en VTR hemos desarrollado una nueva solución digital, que presentamos en nuestro VTRTECH 2021, y que busca simplificar la experiencia de nuestros clientes conectándonos con sus necesidades y desafíos diarios, a la que hemos llamado "Where is my tech", solución pionera en la industria de telecomunicaciones en Chile que permitirá a los clientes administrar de principio a fin las visitas técnicas a sus hogares, conocer con anticipación quién es el técnico que los visitará y saber en tiempo real la ruta, entre otras funcionalidades.

Con esta aplicación los clientes que requieran una instalación, modificación o reparación van a vivir una experiencia renovada, con más seguridad, mejor uso de su tiempo y mayor control sobre la visita. Transformará la experiencia que conocemos de una visita técnica, mejorando el servicio ofrecido, pero a la vez nos permitirá optimizar el desempeño de los técnicos en terreno a partir de más datos y *feedback* oportuno de nuestros clientes.



Revive
nuestro
VTRTECH
2021

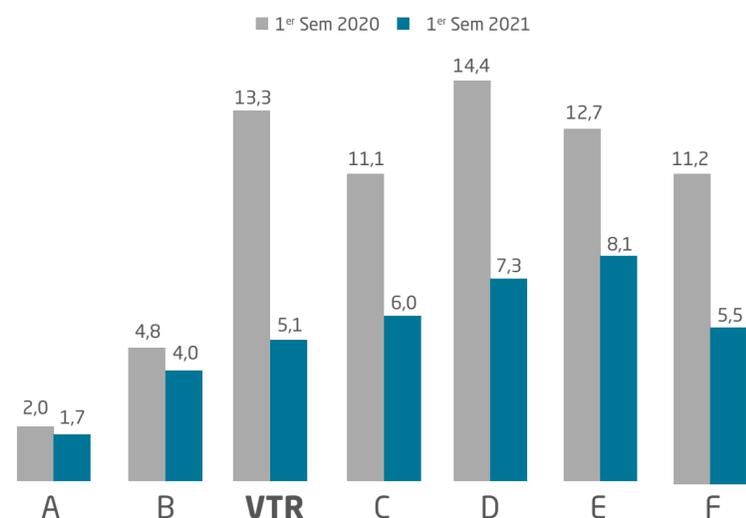


Reclamos de nuestros clientes

De acuerdo con el último reporte de reclamos entregado por Subtel en diciembre de 2021, en el primer semestre de 2021 VTR destacó como la compañía que más redujo sus niveles de reclamos en internet fija, en relación a igual período del año anterior.

EMPRESAS INTERNET FIJA

Reclamos cada 10.000 usuarios



SOMOS LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
QUE MÁS REDUJO SUS NIVELES DE RECLAMOS.
62 % DE REDUCCIÓN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021
EN COMPARACIÓN CON IGUAL PERÍODO DE 2020

CALIDAD DEL SERVICIO

Aumentar la capacidad de la red y estabilizar el servicio fue ciertamente nuestra prioridad desde el inicio de la pandemia hasta el primer semestre de 2021. El segundo semestre del año que pasó el foco estuvo puesto en optimizar la red, puesto que la demanda por aumentar la capacidad se estabilizó y comenzó incluso a bajar.

Aumento de la capacidad, mantención de la red y estabilización del servicio

En los últimos dos años (2020, 2021) hemos invertido \$ 42.000 millones de pesos en aumentar la capacidad de la red, triplicando la inversión anual que veníamos haciendo hasta 2019. Por su parte la estabilización del servicio se dio en un contexto de “nueva normalidad”, en donde las medidas adoptadas para enfrentar la contingencia se volvieron estructurales.

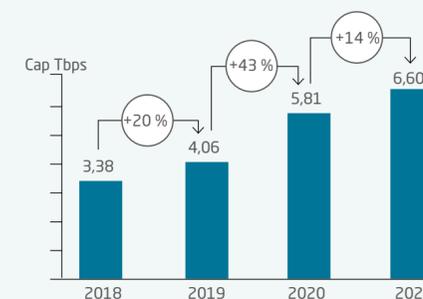


Inversión en aumento de la capacidad de la red (Millones de CLP\$)

2019	2020	2021
13.400	24.300	17.700

Desde el inicio de la pandemia **hemos aumentado consistentemente nuestra capacidad de tráfico de bajada y subida.** Lo que ha representado un gran esfuerzo de todas las áreas técnicas de la compañía..

DOWNSTREAM



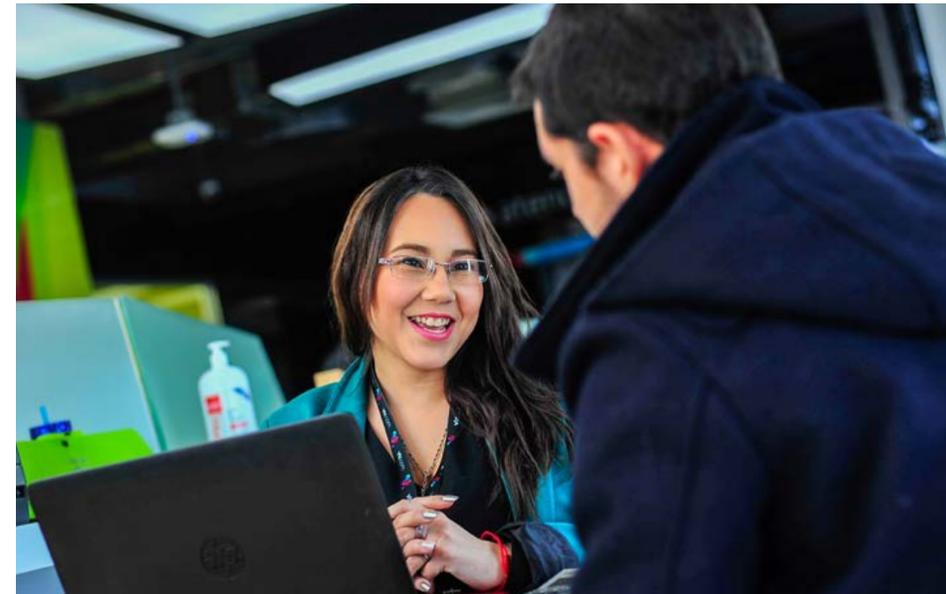
UPSTREAM



calidad de servicio

Un aspecto clave en la calidad y estabilidad del servicio, es asegurar una eficiente y efectiva reparación y mantención. Es por ello que aumentamos exponencialmente nuestras cuadrillas de técnicos especializados en terreno, alcanzando un 40 % de incremento en nuestra dotación comparado con los niveles previos a la pandemia. Esto implicó, sostener una operación 24x7 con la máxima seguridad para evitar el contagio de nuestros técnicos y todo el equipo que los soporta (bodegas, despachos, supervisores, entre otros), crear nuevos protocolos de trabajo para certificar nuestra red y disminuir los tiempos de respuesta y reparación, e incorporar instrumentos y aplicaciones para el diagnóstico y corrección de fallas, entre otras acciones.

Además, fortalecimos nuestra organización creando la Gerencia de Mantenimiento de Red, que opera en forma separada de la atención domiciliaria, y el área de Inteligencia de Mantenimiento que analiza todas las variables técnicas, define protocolos y prioridades, y evalúa el resultado de las acciones en la red. Ambas trabajan en conjunto con el área de Clientes para determinar las zonas geográficas prioritarias a intervenir, lo que adquiere particular relevancia si consideramos que la red de VTR tiene miles de kilómetros y más de 11.000 cuadrantes (cada cuadrante tiene en promedio 200 clientes).



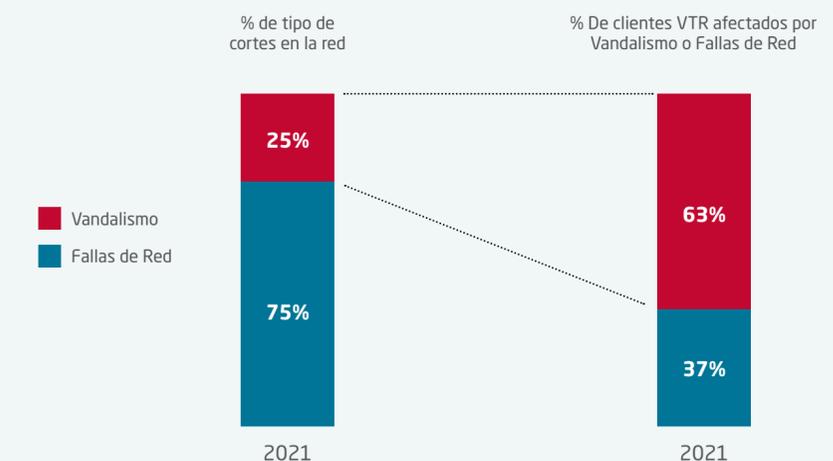
Cantidad de cortes con pérdida de servicio

	2020	2021
Números de cortes mayor a 4 horas	3.056	2.147
Números de Fallas de Red mayor a 4 horas	2.789	1.621
Números de Eventos Vandalismo mayor a 4 horas	267	526
# Clientes Afectados por cortes por vandalismo mayor a 4 horas	426.509	1.003.712

INDICADORES DE CALIDAD DE LA RED

CORTES CON PÉRDIDA DE SERVICIO

EL VANDALISMO REPRESENTÓ EL **25%** DEL TOTAL DE FALLAS DE RED EN 2021, SIN EMBARGO, EN TÉRMINOS DE IMPACTO A CLIENTES EL VANDALISMO REPRESENTÓ UN **63%** DESDE ABRIL DE 2020 A DICIEMBRE DE 2021





VELOCIDAD Y EFICACIA EN LOS TIEMPOS DE REPARACIÓN

En la competición de fórmula 1 la velocidad y eficacia de los equipos técnicos durante la parada en pits es fundamental para ganar la carrera; lo mismo ocurre en las reparaciones de cortes de servicio de fibra óptica que se nos presentan.

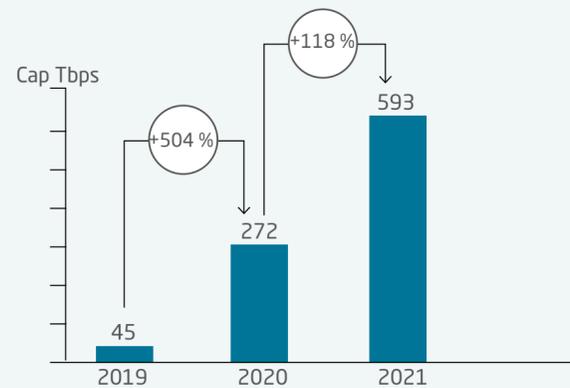
Con el objetivo de mejorar los tiempos de reparación, en 2021 lanzamos el proyecto Pits que se enfoca en identificar y solucionar los problemas dentro del flujo de detección y reparación de la fibra. Identificamos tres brechas a mejorar dentro del proceso: **detección temprana de cortes de fibra, georreferenciación del punto de corte y reparación de la falla.** Estamos implementando las acciones que nos permitirán reducir y eliminar esas brechas, comenzando con nuestra operación en Santiago, para luego continuar en otras ciudades.

**EN 2021 LANZAMOS
EL PROYECTO PITS QUE SE ENFOCA EN
IDENTIFICAR Y SOLUCIONAR LOS
PROBLEMAS DENTRO DEL FLUJO DE
DETECCIÓN Y REPARACIÓN
DE FIBRA ÓPTICA**

CORTES INTENCIONALES

Ante el preocupante aumento de cortes intencionales de cables de fibra óptica que enfrenta la industria y el vandalismo con el robo de estos, hemos reforzado nuestros equipos técnicos en terreno para vigilar, proteger y reparar a tiempo las interrupciones al servicio. En 2022 seguiremos trabajando en reducir los tiempos de reposición ante la ocurrencia de estos lamentables hechos y disuadir la ocurrencia de estos actos por medio del trabajo colaborativo con la industria, ministerio público, policías y municipalidades.

CASOS DE VANDALISMO



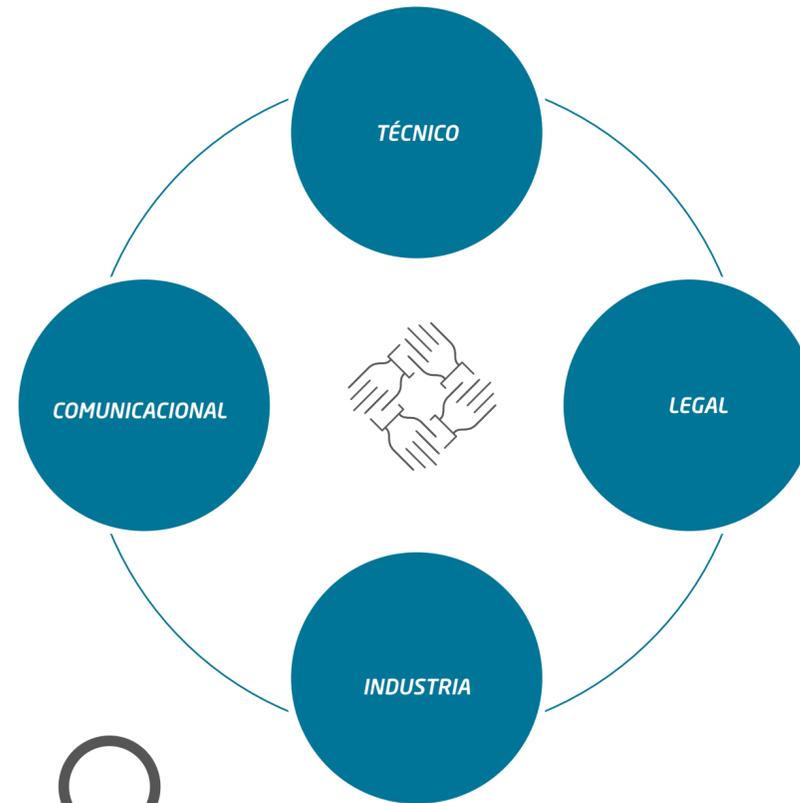
PARA HACER FRENTE A ESTA SITUACIÓN ESTAMOS ABORDANDO CUATRO FRENTE:



Patrullajes de seguridad coordinados en sectores de alto impacto, proyecto Pits e implementación de redundancias de red en algunas zonas de alta ocurrencia de cortes intencionales.



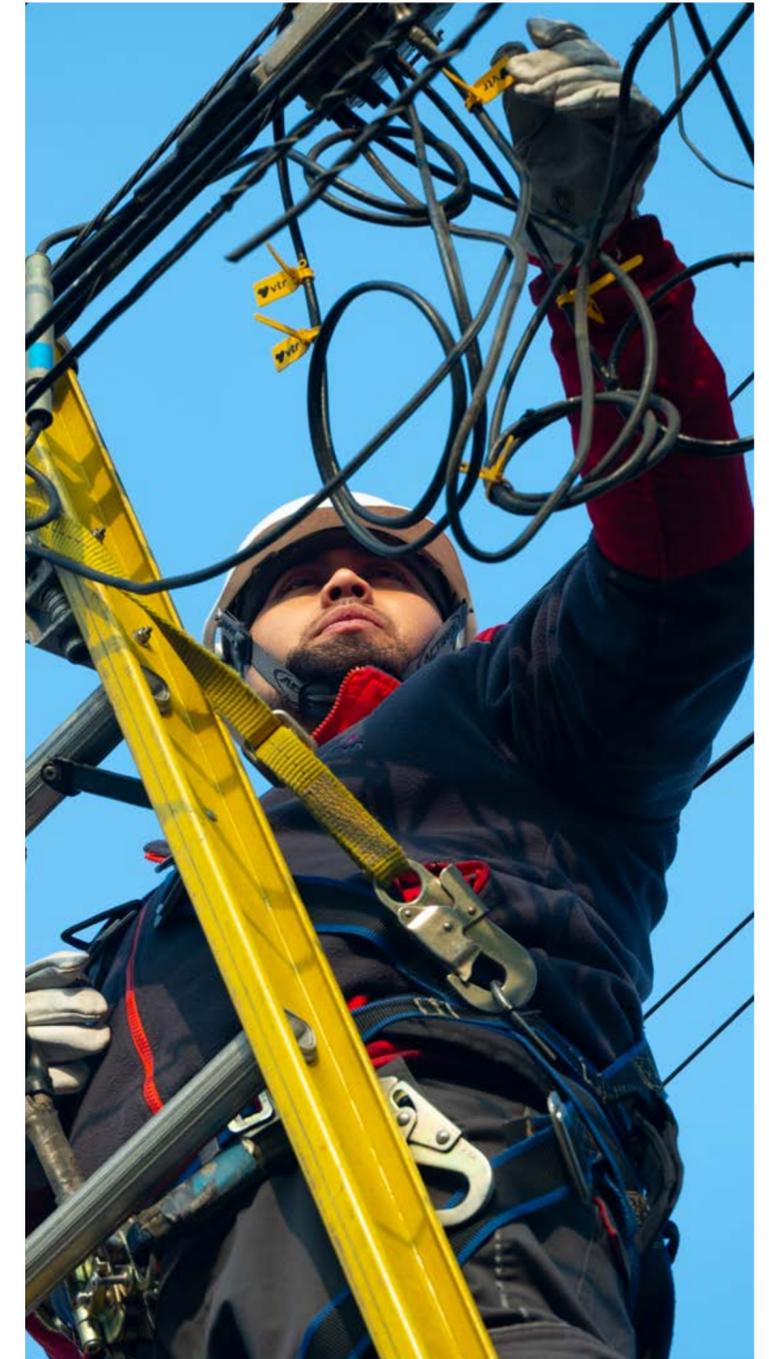
Informar a nuestros Clientes. Sensibilizar a la opinión pública sobre el efecto de los cortes de la fibra óptica.



Seguimiento de las querrelas presentadas.



Abordar la problemática en conjunto con el sector de telecomunicaciones y otros actores que se ven afectados por los cortes intencionales.



acceso

Ampliación de la red de fibra óptica

Estamos ampliando nuestra red de fibra óptica a pasos acelerados. En efecto, en 2021 sumamos más de 400 mil puntos de acceso a internet de alta velocidad a nuestra red, a través de la construcción de más de 4 mil kilómetros de fibra óptica. Conectamos así a 33 nuevas comunas a lo largo de todo el país, muchas de éstas consideradas críticas por su bajo o nulo nivel de conectividad, además de ampliar la red y cobertura en otras 44 comunas. La inversión realizada en 2021 se orientó a tres tipos de proyectos:

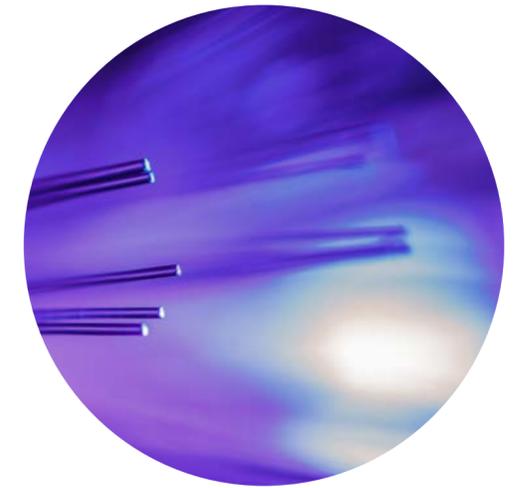
- Plazas nuevas: construcción de nuevos *homes passed* en comunas no atendidas por VTR, para brindar servicios de internet, telefonía y televisión.
- Plazas existentes: expansión y ampliación de red FTTH VTR en comunas atendidas y en crecimiento, con requerimiento de atención para nuevos usuarios.
- Reconstrucción FTTH: cambio de la red HFC (Proyectos Overbuild), con miras a mejorar el nivel de conectividad y ofrecer con servicios de internet, telefonía y televisión.

Para este logro se requirió hasta 20 cuadrillas, de entre 30 y 100 personas cada una, para desplegar las redes de fibra óptica que, dada su complejidad técnica, utilizaron tecnología de punta para el tendido de los cables y el fusiónado de los casi 200 filamentos que la componen.

Comunas como Vallenar, Angol, Tomé, Paine y Buin, por citar sólo algunas de las más vulnerables en materia de conectividad, en conjunto suman una población estimada de 245 mil personas que a partir de ahora podrán acceder a servicios de internet de alta velocidad y televisión con aplicaciones y funcionalidades de última generación.

En 2022 continuaremos extendiendo nuestra red y adicionaremos 141.389 nuevos *homes passed*, con especial foco en aquellas comunas postergadas en materia de conectividad, sumando además nuevos y atractivos planes para reafirmar nuestra posición de empresa líder en telecomunicaciones en el país.

👉 **EN 2021 SUMAMOS MÁS DE 400 MIL PUNTOS DE ACCESO A INTERNET DE ALTA VELOCIDAD A NUESTRA RED, A TRAVÉS DE LA CONSTRUCCIÓN DE MÁS DE 4 MIL KILÓMETROS DE FIBRA ÓPTICA** 👉



Home Passed acumulados

	2019	2020	2021
Home Passed totales (cantidad)	3.699.322	3.848.578	4.213.756
Home Passed con tecnología HFC	3.669.322	3.730.350	3.680.852
Home Passed con tecnología FTTH	0	118.228	532.904
Inversión para habilitar nuevos Home Passed (millones CLP\$)	22.795	18.493	29.107

CAP 03

INCLUSIÓN DIGITAL

EN 2021 TRABAJAMOS EN FOMENTAR LA INCLUSIÓN DIGITAL DESDE SUS TRES DIMENSIONES ESENCIALES: ACCESO, EQUIPAMIENTO Y EDUCACIÓN. SOMOS PARTE DEL PLAN NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN 2030, MEDIANTE EL CUAL ENTREGAMOS CONEXIÓN A INTERNET A MAS DE 1.800 ESCUELAS DE TODO CHILE EN 2021. ADEMÁS, IMPLEMENTAMOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN DIGITAL CON FOCO EN LAS INTELIGENCIAS DIGITALES Y LOGRAMOS DESARROLLAR UN PILOTO QUE NOS PERMITIÓ DISMINUIR LA BRECHA EN COMUNIDADES VULNERABLES DE NUESTROS PAÍS.



A. BRECHA DIGITAL

Con el fin de mejorar las condiciones de conectividad de establecimientos educacionales del país, con *conexiones de calidad y gratuitas*, el Gobierno puso en marcha el proyecto público - privado, *Conectividad para la Educación 2030*. En su primera versión, consideró accesos en 54 zonas y *VTR se atribuyó 20 de estas áreas, cubriendo las matrículas de más de 1 millón de alumnos de enseñanza Básica y Media*. Adicionalmente, seguimos trabajando en el programa Costo cero cuyo *objetivo es entregar conectividad a personas vulnerables y alejadas de la tecnología*.

ESCUELAS SUBTEL: CONECTIVIDAD PARA LA EDUCACIÓN 2030

La pandemia no hizo otra cosa que acelerar un cambio radical de paradigma en todos los ámbitos de la vida. Lo que antes de la crisis parecía necesario y urgente, se convirtió en esencial y ha demandado un trabajo colaborativo de distintos actores para lograr que la mayor cantidad de personas acceda y se integre a la era digital.

En el caso del sector educacional, más de 3,6 millones de estudiantes dejaron el colegio para recibir clases *online*. Es así como la nueva modalidad de educación híbrida que comenzó con la pandemia se instaló en la sociedad y para poder acceder a su potencialidad quedó de manifiesto que no solo se requiere contar con equipamiento e infraestructura, sino que también es fundamental el desarrollo de habilidades, competencias y capacidades que permitan un adecuado manejo de la tecnología en favor del desarrollo de la calidad de vida de las comunidades.

Pensando en reducir la brecha que quedó en evidencia y desarrollar el proceso de educación del futuro, los ministerios de Educación y el de Transportes y Telecomunicaciones implementaron el programa Conectividad para la Educación 2030, cuyo objetivo es

mejorar las condiciones de conectividad de 10.000 establecimientos de todo Chile, con conexiones de calidad y gratuitas, que se implementarán desde 2021 hasta 2030, beneficiando a 3,2 millones de estudiantes.

La iniciativa contempla el trabajo en conjunto del sector público y privado a través de convenios realizados con proveedores de Internet, quienes se adjudicaron zonas de conectividad para llegar con el servicio. Por su parte, en esta primera etapa, VTR se adjudicó 20 de las 54 zonas de conectividad entregadas en 2021, cubriendo las matrículas de 1.280.000 alumnos de enseñanza Básica y Media en siete regiones del país. A junio de 2022 ya hemos dotado de conectividad a 1.822 escuelas, es decir, registramos un 61 % de cumplimiento de la meta de implementación.

El proyecto busca la construcción de redes de alta velocidad como el estándar mínimo al que podrán acceder los alumnos, elevando el promedio de velocidad de acceso por estudiante, de 30 kbps que existían en 2020 a 195 kbps, lo que permite hacer uso de videos en el aula, plataformas de videoconferencia y otros insumos digitales. También busca actualizar la tecnología de las conexiones, pasando de un 24 % de fibra óptica en 2020 a 57 % en 2021.



“A JUNIO DE 2022 YA
HEMOS CONECTADO A
1.822 ESCUELAS,
ES DECIR,
**REGISTRAMOS
UN 61 % DE
CUMPLIMIENTO**
DE LA META DE
IMPLEMENTACIÓN”

Además, esta iniciativa no solo contempla la construcción de red en zonas urbanas, también ha sido necesario habilitar establecimientos educacionales en sectores rurales o sin factibilidad de cobertura de proveedores. Por lo tanto, uno de los principales desafíos para VTR fue instalar y entregar cobertura en los exteriores de estos establecimientos. Eso ha significado habilitar toda la infraestructura de conectividad en el entorno inmediato de las escuelas, lo que implica un diseño específico y un desafío para los equipos de construcción de la compañía.



CONECTIVIDAD PARA LA EDUCACIÓN 2030 EN CIFRAS

OBJETIVO

MEJORAR LA INCLUSIÓN DIGITAL DE 10 MIL ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES QUE RECIBEN APORTES DEL ESTADO EN TODO EL PAÍS, **BENEFICIANDO A 3,2 MILLONES DE ESTUDIANTES A 2030.**

LICITACIÓN

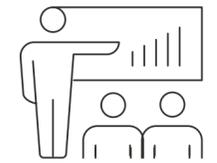
EN 2021, SUBTEL LICITÓ LA IMPLEMENTACIÓN DE CONECTIVIDAD EN ESCUELAS A DISTINTAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, **SIENDO VTR UN IMPORTANTE ACTOR EN EL LOGRO DE LA CONECTIVIDAD.**

ROL DE VTR

VTR se adjudicó 20 de las 54 zonas entregadas en 2021, que cubren la matrícula de cerca de

1.280.000
ALUMNOS

de enseñanza Básica y Media de siete regiones del país.



- La meta es conectar a **2.971** colegios en Chile.
- **61 %** de cumplimiento de la meta en junio de 2022 (1.822 escuelas conectadas).
- El plan de conectividad de VTR contempla también la entrega de la “Maleta Digital”, proyecto de la Fundación VTR, que consiste en un set de *webseries* y contenidos educativos gratuitos, didácticos y entretenidos, **pensados en el desarrollo a temprana edad de las inteligencias digitales** o las destrezas que las estudiantes requieren desarrollar para obtener el mejor beneficio de las tecnologías. (ver págs. 38 y 39) [↗](#)



BRECHA DIGITAL

La brecha digital consiste en la desigualdad existente entre diversos grupos de población en cuanto a acceso, uso e impacto de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. De acuerdo con cifras de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) de Naciones Unidas⁴, en 2019 solo el 47 % de los habitantes de países en desarrollo utilizaban Internet, amplificando las desigualdades sociales, culturales y económicas.

De acuerdo con la Subtel⁵, en Chile, el 58,8 % de los hogares del país contaban con Internet fijo residencial en 2020, concentrándose principalmente en la Región Metropolitana, Valparaíso y Concepción. Por su parte, el porcentaje de participación de la tecnología de fibra óptica en el total de conexiones fijas llegó a 36,9 % al tercer trimestre del mismo periodo. Asimismo, se registraron ciudades que han duplicado la instalación de fibra óptica en el último año, pero a pesar de ello, continúa existiendo un bajo nivel de velocidad en algunas zonas, principalmente no urbanas. En este marco, Subtel definió 23 comunas en situación crítica por acceso y 19 en situación de alerta.

⁴ <https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-all.aspx>

⁵ Radiografía de la brecha digital comunal en Chile, Subtel, noviembre de 2020.

NUESTRO ROL SOCIAL COMIENZA ACÁ, DADO QUE ESTAMOS PRESENTE EN EL 78 % DE LAS COMUNAS CON SITUACIÓN CRÍTICA DEFINIDAS POR LA SUBTEL Y EN EL 95 % DE LAS COMUNAS CON ALERTA DE ACCESO. ELLO NOS PERMITE ACERCARNOS A ESTAS ZONAS CON EL FIN DE OFRECER OPCIONES PARA REDUCIR SUS BRECHAS, NO SOLO A TRAVÉS DE CONECTIVIDAD, SINO QUE ADEMÁS, MEDIANTE LA ENTREGA DE ACCESO Y COMPETENCIAS DIGITALES PARA USAR DE LA MEJOR FORMA POSIBLE ESTAS TECNOLOGÍAS

Dimensiones de la brecha digital:

CONECTIVIDAD/ACCESO: imposibilidad de tener acceso a redes fijas o móviles y contar con los recursos/disponibilidad en pago/oferta accesible.

FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES: conocer el uso y los beneficios que dan la combinación del dispositivo y la conectividad.

EQUIPAMIENTO: contar con un dispositivo (pc/ teléfono/tablet) que permita acceder a Internet y tener una buena calidad de navegación.

PROGRAMA COSTO CERO

Como otros años, en 2021 mantuvimos la necesidad de conectar y entretener a las personas más vulnerables y alejadas de la tecnología a través de la entrega de servicios gratuitos de internet, televisión y telefonía a instituciones de carácter social. Para ello fortalecimos el proyecto Costo Cero que, este año, benefició a 765 lugares, entre los cuales se encuentra hogares de menores y de ancianos, residencias del Servicio del Adulto Mayor, cuarteles de bomberos, jardines infantiles y agrupaciones sociales. En 2021 se unió también la fundación Teletón.



B. Educación Digital

A través de la **Fundación VTR** promovemos el uso positivo y seguro de la tecnología, convirtiendolo en un foco estratégico durante 2021. Para ello desarrollamos programas de sensibilización y educación en **inteligencias digitales**, diseñados específicamente para niños, adolescentes, padres e incluso profesores. Adicionalmente, implementamos un proyecto **integral de inclusión digital** que buscó cubrir tanto la entrega de equipamiento, como la conexión y la **alfabetización digital**, con el fin de **beneficiar siempre a los más vulnerables y alejados de la tecnología**, convirtiéndonos en un aporte al desarrollo social de nuestras comunidades.

En nuestro segundo año de confinamiento, la adaptación a la era digital tuvo un salto exponencial debido a la necesidad de relacionarnos digitalmente tanto en lo personal, como en lo laboral. En este contexto, nuestro foco y compromiso estuvieron puestos en la educación digital, desafío que abrazamos desde 2015, cuando lanzamos Fundación VTR, pero que se reorientó con motivo de la pandemia y luego se consolidó durante el año 2021.

En Fundación VTR estamos comprometidos con que el acceso al mundo digital sea un derecho universal para que todas las personas y comunidades de nuestro país puedan fortalecer su proyecto de vida y reducir las brechas económicas, sociales o culturales que limitan su pleno desarrollo. Creemos que es posible crear un futuro digital sustentable, respetuoso de las personas y del medio ambiente, haciendo un uso consciente de las tecnologías. En este contexto, invertimos cerca de \$ 400 millones en proyectos sociales que benefician a la comunidad, considerando un mayor espectro de grupos etarios y, especialmente, el apoyo a los más vulnerables.

Adicionalmente, valoramos la democratización de la información y el conocimiento, porque creemos que, en la medida que todas las personas acceden a la información, usando la tecnología como una herramienta, pueden obtener la mejor versión de sí mismas.

Por este motivo, en 2021 decidimos aportar a la formación en **inteligencias digitales**, promoviendo el pensamiento crítico y reflexivo para el uso de las tecnologías de forma segura, responsable y ética. En este sentido tomamos la decisión de expandir la llegada de nuestros contenidos, ya no solo a niños y jóvenes, sino que además, a padres, profesores y adultos mayores, pensando que el sobre consumo de redes, debido al teletrabajo y la teleducación, aumentó la cantidad de exposición a estas tecnologías y que los adultos también tienen un rol fundamental en la adecuada gestión de las tecnologías de la información.



aprendizaje



PROPÓSITO FUNDACIÓN VTR

Somos una fundación sin fines de lucro que tiene como propósito democratizar la información y el conocimiento digital para enriquecer la vida de las personas y reducir las brechas en nuestra sociedad.

Fomentamos el aprendizaje de nuevas habilidades, hábitos y miradas que permitan a las personas gestionar conscientemente los espacios *online*, minimizando los riesgos y aprovechando su potencial.

Nos mueve ofrecer herramientas para que niñ@s, jóvenes y adultos puedan aprovechar las oportunidades presentes y futuras del mundo digital.



Ver video



**DESDE EL 2015
ACERCANDO A LAS
PERSONAS AL
MUNDO DIGITAL**





INTELIGENCIAS DIGITALES

Con el fin de potenciar el desarrollo de las inteligencias digitales, educar en el uso positivo de las tecnologías y formar en responsabilidad ética durante la creación, producción, distribución y difusión de contenidos digitales, la fundación implementó tres programas principales en 2021: **Contenidos digitales para el aula, Las aventuras de Wi & Fi y Generación Digital.**

La inteligencia digital incluye habilidades sociales y de autocuidado que nos permiten relacionarnos sanamente en un mundo hiperconectado y virtual. Estas incluyen identidad, ciudadanía, alfabetización, seguridad, empatía y huella digital, además del uso equilibrado de la tecnología.

+115.000

profesores nos recomendaron en el portal Educar Chile

1. Contenidos Digitales para el Aula

A través de esta iniciativa entregamos herramientas multimedia entretenidas a profesores para enfrentar sus clases a distancia. Para ello diseñamos recursos pedagógicos en formato *online* descargables y clases gratuitas curricularizadas que facilitan a los docentes el aprendizaje y la enseñanza digital de acuerdo con los objetivos, asignaturas y niveles definidos por el Ministerio de Educación. Durante 2021 nos focalizamos en ciberseguridad, alfabetización digital y uso equilibrado de la tecnología. En este marco, desarrollamos 96 capítulos orientados a cursos entre Quinto Básico y Cuarto Medio. Este proyecto contó con la colaboración de Fundación Chile y Educación 2020.

+30.000

nuevas visitas a la web de Fundación VTR

+60

recursos pedagógicos entregados gratuitamente en confinamiento



DESCARGA AQUÍ EL BROCHURE DE CONTENIDOS DIGITALES PARA EL AULA

MIRA AQUÍ EL CAPITULO DE USO EQUILIBRADO DE LA TECNOLOGÍA



educación digital



2. Las Aventuras de Wi & Fi

Desarrollamos una serie animada infantil de seis capítulos que, en su segunda temporada, buscó motivar a los niños y niñas a practicar y aprender inteligencias digitales de manera entretenida a través de las aventuras de dos hermanos. Como resultado del éxito de esta temporada, con más de 3 millones de reproducciones, nos dimos cuenta que los adultos también necesitan herramientas para usar inteligencias digitales y desarrollamos material didáctico que se puede descargar desde nuestro sitio web para profesores de nivel preescolar y una guía con consejos útiles para padres acerca de cómo desarrollar estas habilidades.

+3.300.000

reproducciones en redes
Instagram, Facebook, Youtube y LinkedIn

+1.200.000

clientes accedieron a este contenido en sus canales locales



Mira aquí un capítulo de la serie. [Ver video](#)

3. GENERACIÓN DIGITAL

Generación digital es otra producción original de Fundación VTR que tiene como propósito promover el rol de la sociedad digital y la relevancia de la educación digital como respuesta a los desafíos emergentes. Mediante un programa de corte documental para

disfrutar en familia, se busca la reflexión sobre las nuevas tendencias y las oportunidades que trae consigo la sociedad digital. El programa contiene entrevistas a expertos nacionales e internacionales que nos desafían frente a las nuevas tecnologías.



Mira aquí el capítulo
de Huella Digital



**Ver
video**

Temáticas de los capítulos Generación Digital

Expositor

Uso Equilibrado Tecnología:

autorregulación del tiempo frente a pantallas, cuidado de mi salud mental y sociabilización.

Patricio Cabello,
Doctor en Psicología Social

Empatía Digital:

impacto emocional de mis interacciones y juicios digitales.

Verónica Donoso,
Doctora en Ciencias Sociales

Identidad Digital:

cómo me muestro en la red, imagen y reputación.

Ximena Lincolao,
Doctora en Administración y Ciencias Políticas

Huella Digital:

conciencia sobre la permanencia de mis posts y likes en las plataformas.

Michal Kosinski,
Doctor en Psicología y profesor de la
Universidad Stanford

Alfabetización Digital:

derecho a comprender el entorno digital y saber cómo usarlo.

Ana Domb,
Máster en Ciencias de Estudios de Medios
Comparativos del MIT

Seguridad Cibernética Personal:

cuidado de mis datos personales y el deber de protegerlos.

Yuhyun Park,
Doctora en Filosofía y Bioestadística,
fundadora de DQ Institute.

+6.000.000

reproducciones en redes sociales y televisivas de VTR

CONVIVE DIGITAL

Durante los últimos cuatro años hemos trabajado y fortalecido el programa Convive Digital, cuyo propósito es educar a niños, niñas y adolescentes en el uso sano, responsable y positivo de internet y de los dispositivos electrónicos, así como convertirnos en un referente de información para la toma de decisiones de políticas públicas. Para ello, desde 2018 hemos realizado siete radiografías o estudios digitales que muestran el avance de la tecnología en diversos grupos etarios.

En este contexto, además lanzamos el programa “Convive Digital en tu Comuna”, que consistió en apoyar a 1.064 profesores de Pirque, Olmué, San José de Maipo y Vicuña con un dispositivo tablet y una maleta de contenidos digitales con materiales audiovisuales educativos originales, desarrollados por la fundación. El objetivo fue contribuir con experiencias significativas de aprendizajes para que los alumnos se sientan desafiados y entretenidos y, a la vez, sensibilizarlos sobre inteligencias digitales.



1.064
profesores

4 comunas

- **Pirque**
- **Olmué**
- **San José de Maipo**
- **Vicuña**



 **INGRESA AQUÍ**, PARA VER Y DESCARGAR
LOS CONTENIDOS DIGITALES PARA EL AULA

 **Ver video**



RADIOGRAFÍAS DIGITALES 2021

La voz de niñ@s y adolescentes: realizado en conjunto con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, este estudio fue el primero en dar voz a este grupo etario desde el inicio de la pandemia. Entrevistamos a 502 niños, niñas y adolescentes de entre 8 y 17 años a nivel nacional.

Principales resultados:

9/10 menores tienen celular y es común que lo tengan desde los 10 años.

7/10 reconoce jugar en línea todos, o casi todos, los días (un 57 % afirma hacerlo con desconocidos).

16 % señaló que volvió a conversar con sus padres a raíz de las cuarentenas.

6/10 niños reconoce que las clases a distancia fueron menos efectivas que las presenciales.

16 % usa Tik-tok y Youtube más que antes.

Radiografía digital personas mayores / Senior Tech: realizado con el apoyo del Servicio Nacional del Adulto Mayor, este estudio consideró un universo de 680 adultos mayores, entre 60 y 80 años, de todas las regiones y estratos socioeconómicos. Gracias a los resultados de la séptima radiografía de VTR, y la primera en Chile enfocada en digitalización de personas mayores, pudimos ver cómo la tecnología se volvió un aliado más cercano para para este segmento etario durante el confinamiento.

Principales resultados:

91 % considera que internet es útil en su vida cotidiana.

8/10 personas mayores hacen trámites en línea.

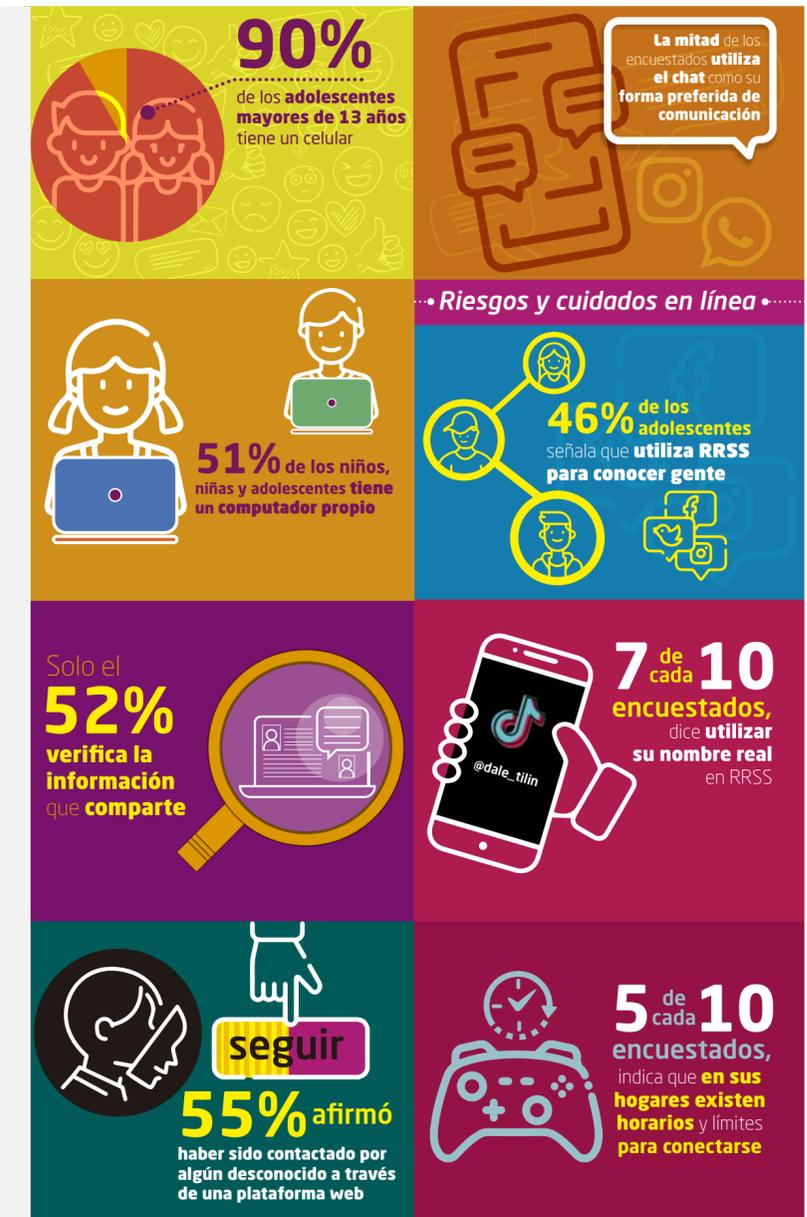
63 % recibió ayuda para aprender a usar su celular.

16 % quiere volver al modo presencial en trámites.

42 años fue el promedio de edad en que adquirieron su primer celular.

162 mil personas se conectaron al webinar para conocer los resultados del estudio.

**VER RESULTADOS
DE RADIOGRAFÍAS**



CONGRESO FUTURO 2021

Desde 2015, Fundación VTR ha sido co-organizadora de este evento *online*, masivo y gratuito que busca conectar a las mentes más brillantes del mundo con la ciudadanía. Hemos hecho un esfuerzo permanente para potenciar la difusión de los contenidos y reflexiones que propone cada año Congreso Futuro, poniendo todas nuestras plataformas digitales y televisivas a disposición de este evento que reúne ciencia y conocimiento de frontera. El evento nos permite relacionarnos con actores relevantes del mundo público y privado, entre los que se encuentran el Ministerio de Ciencias, el Senado de Chile, la Cámara de Diputados y Diputadas de Chile, la Fundación Encuentros del Futuro, la Academia de Ciencias y Universidades de todo el país.

Hemos hecho un esfuerzo permanente para potenciar la **difusión** de los contenidos y **reflexiones** que propone cada año **Congreso Futuro**

© www.eligeeducar.cl

+7.000.000

PERSONAS ALCANZADAS DIGITALMENTE

+45.000

ESPECTADORES PRESENCIALES

+2.500.000

ESPECTADORES VÍA *STREAMING*

+180.000

HOGARES LO SIGUIERON VÍA NUESTRAS SEÑALES



CONCURSO ELIGE INNOVAR

“Construyamos juntos una nueva educación” es el lema de la segunda edición del concurso Elige Innovar, organizado por Elige Educar⁶, que busca reconocer los proyectos de innovación docente, promovidos por comunidades educativas de todo el país. Su objetivo es inspirar e incentivar el aprendizaje en contextos híbridos, potenciando el rol del profesor en este nuevo escenario.

En 2021, las oportunidades de destacar se duplicaron con la creación de una nueva categoría especial que promueve la innovación digital, otorgada directamente por Fundación VTR, llamada **“Imaginación digital”**. Esta premia el uso creativo, innovador y original de la tecnología para mejorar el proceso de aprendizaje e inspirar a los niñ@s de nuestro país.



Resumen del
programa



**Ver
video**

Estudio de caso

RESOLVIENDO LAS TRES BRECHAS

En 2021 diseñamos e implementamos un proyecto piloto que nos permitió ofrecer un programa integral de inclusión digital a zonas vulnerables a través de la entrega de conectividad, dispositivos y de alfabetización digital.

Conectados para el futuro

Una de las iniciativas más significativas de 2021 fue el piloto que efectuamos con la ONG TECHO-Chile y la Fundación Educacional La Protectora de la Infancia, junto a las municipalidades de Pirque y Olmué para ofrecer un programa integral de inclusión digital a 73 niñ@s y adolescentes de entre 12 y 17 años en condiciones vulnerables de las comunas de Maipú, Puente Alto, Olmué, Pirque y Concepción.

Conectividad: dimos acceso gratuito a internet a 73 niñ@s, lo que equivale a más de 360 personas beneficiadas con conectividad fija (500 Mega) y móvil (25 GB) por un año.

Equipamiento: hicimos entrega de un computador de última generación con todos los accesorios y licencia de Office para siempre.

Alfabetización digital: porque estos nuevos usuarios no solo no están formados en inteligencias digitales, sino que tampoco cuentan con los conocimientos para usar los equipos, decidimos crear un curso de alfabetización digital especial para niños en condición de vulnerabilidad, inédito en Chile. Esta iniciativa incluyó un taller de alfabetización digital de ocho sesiones y una capacitación en plataforma *online* sobre inteligencias digitales entregada por nuestros voluntarios.

De acuerdo con la evaluación final, logramos un exitoso 66 % de tasa de permanencia promedio del curso *online*, lo que nos motiva a buscar recursos para implementar el programa a mayor escala durante 2022.

**Ver
video**

C. GESTIÓN LOCAL

RED DE TV REGIONAL

Por casi dos décadas, VTR ha apoyado la generación de contenidos regionales, desde y para las regiones, a través del proyecto de televisión local de VTR ViveCHILE, una plataforma colaborativa e independiente de contenidos audiovisuales locales única en el país. Consiste en una red de ocho canales de televisión regional de Arica a Puerto Montt, que transmite contenidos 100 % regionales.

Para la creación de estos canales, en 2003, VTR entregó un espacio en la grilla de manera totalmente gratuita, además de infraestructura, equipamientos, apoyo en financiamiento, y capacitación editorial y técnica. Asimismo, agrupó estas señales en la Red VIVEChile, de modo de establecer sinergias entre las distintas señales que la componen.

El proyecto ViveChile no tiene fines comerciales para VTR, sino solo de apoyo a la sostenibilidad financiera de los canales regionales. La compañía ha invertido más de US\$ 10 millones en infraestructura y equipos de transmisión así como en redes de fibra óptica, capacitación y asistencia técnica, producción de contenidos y formación de competencias. Actualmente colaboran más de 40 productoras locales independientes en la red ViveChile y VTR transmite adicionalmente otros 29 canales locales en todo el país.



70 %

DE LOS CLIENTES VTR CONOCEN
Y CONSUMEN LOS CANALES
REGIONALES

80 %

DE LOS CLIENTES VTR CONSIDERA
RELEVANTE CONTAR CON UNA
SEÑAL DE TELEVISIÓN LOCAL

86 %

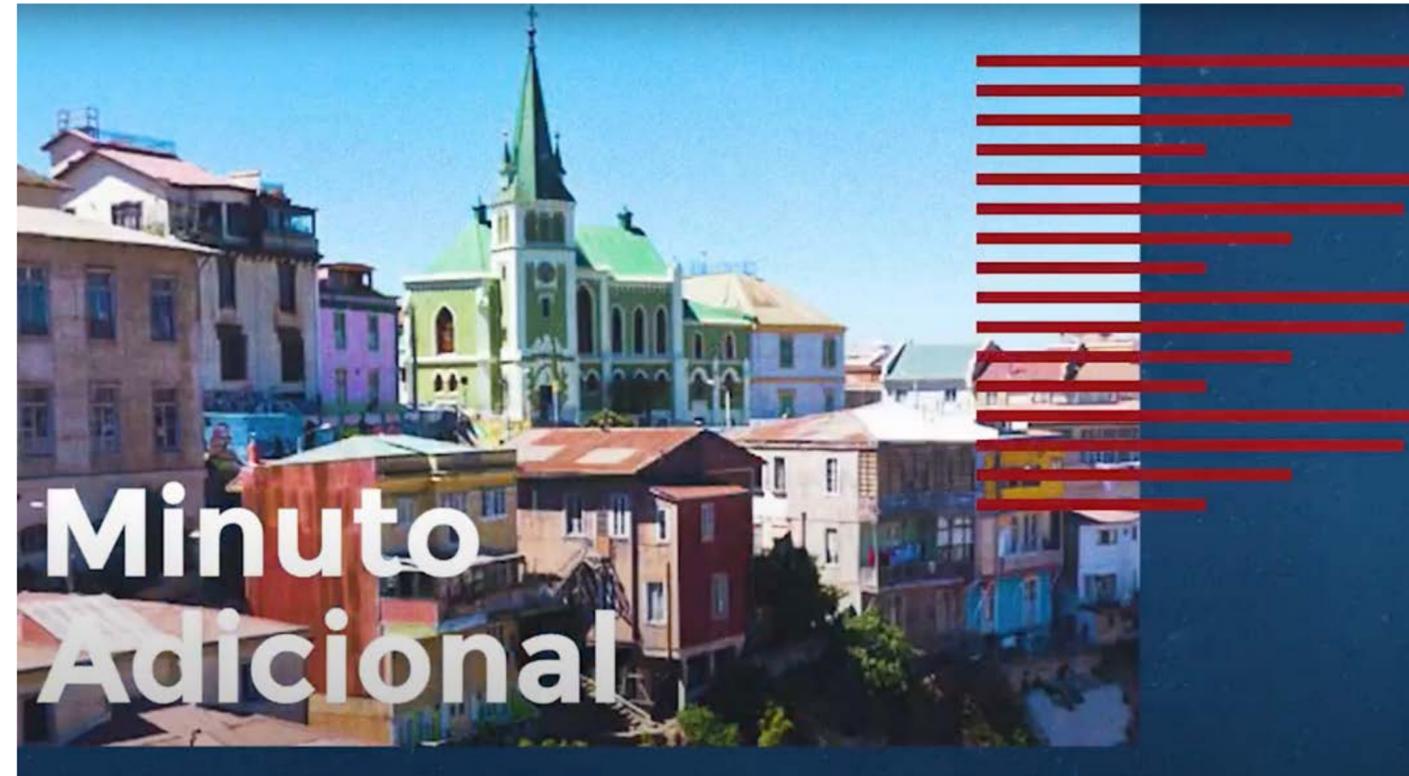
DE LOS CLIENTES DESTACA LA
RELEVANCIA DE CONTAR CON UN
NOTICIERO LOCAL



PROGRAMA MINUTO ADICIONAL

En 2021, focalizado en procesos electorarios de relevancia nacional, consideramos que el acceso a información gratuita, cercana y pluralista respecto de las principales propuestas de los candidatos de todos los sectores a distintos cargos era una necesidad en todo Chile, principalmente en las regiones. La información es fundamental a la hora de tomar decisiones y en este sentido el 2021 fue un año particularmente relevante en ese sentido.

Por este motivo dimos un espacio gratuito en pantalla a las propuestas de candidatos a senador, diputado, gobernador y alcalde, en conjunto con la Red de Televisión VIVEChile de VTR. De esta forma, ocho canales regionales formaron parte de esta producción que contempló cerca de 20 horas en pantalla.



330 CÁPSULAS (VIDEOS)
TRANSMITIDAS CANDIDATOS:

MÁS DE 300 CANDIDATOS
*A ALCALDE, GOBERNADOR,
DIPUTADO Y SENADOR
FORMARON PARTE DEL
CONTENIDO*

CANALES QUE PARTICIPARON:
*ARICA TV, CALAMA TV, VIVEELQUI,
QUINTAVISIÓN, SEXTAVISIÓN, TV8
CONCEPCIÓN, ATV VALDIVIA Y
VÉRTICE TV*



PROGRAMA DE GRATUIDAD PUBLICITARIA

Durante 2021 ofrecimos la posibilidad de difundir el trabajo efectuado por 11 agrupaciones de carácter social, mediante la transmisión de *spots* tanto en canales regionales de la red ViveChile, como en canales pertenecientes a la grilla nacional. Ellos pudieron transmitir sus avisos publicitarios, comunicar su labor y solicitar a la comunidad la colaboración y donación de recursos para sus proyectos. Durante 2021, VTR entregó el equivalente a \$ 216 millones de pesos mediante la donación de espacios publicitarios en canales regionales y nacionales.

rol
social

D. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



Mission Week es una iniciativa impulsada por Liberty Latin America en todas sus operaciones, para que durante una semana al año realicemos diferentes actividades en apoyo de la comunidad, trabajando en los pilares de: aprendizaje, medio ambiente, acceso y contribución a los desastres naturales⁷, esta última más enfocada en los impactos meteorológicos del Caribe. En este contexto, en 2021 se efectuaron diversas acciones para apoyar a la comunidad:

Jornada de reforestación: 35 voluntarios junto a 35 estudiantes de colegios de la fundación Protectora de la Infancia, plantaron 140 árboles nativos en una zona denominada Bosque chileno, donde 4 mil niños, niñas y adolescentes pertenecientes a La Protectora podrán disfrutar de un nuevo espacio verde.

Punto limpio: instalamos un punto de reciclaje en el edificio corporativo, donde recolectamos más de 50 kilos de residuos eléctricos y electrónicos. Algunos de los dispositivos reunidos se refaccionarán y donarán a estudiantes vulnerables o serán reciclados y transformados en nuevos artículos, potenciando así la economía circular (ver pág. 80). [↗](#)

⁷ El nombre de las iniciativas en inglés es learning, environment, access and disaster relief.

Visita de estudiantes de telecomunicaciones a sitio

técnico: todos los estudiantes del último año de enseñanza media de telecomunicaciones de la fundación Protectora de la Infancia, visitaron el sitio técnico de VTR en La Cisterna. Los alumnos fueron guiados por colaboradores, quienes hicieron un recorrido explicativo, resolvieron dudas y mostraron todas las labores que allí se realizan.

Proyecto de economía circular: con el objetivo de reciclar nuestros cables y decodificadores en desuso, retirados desde los domicilios de clientes, trabajamos por primera vez en un proyecto que transformó 405 kilos de material en desuso en mesas y sillas de ecomadera que fueron destinadas a la habilitación de 17 sedes sociales de campamentos de TECHO-Chile (ver pág. 80). [↗](#)

Presentes en la comunidad a través del programa **MISSION WEEK**



CAP 04

COLABORADORES

MODIFICAMOS NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA REFORZAR LA ESTRATEGIA COMERCIAL Y ROBUSTECER EL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS VALORES CORPORATIVOS.



A. ADAPTÁNDONOS PARA ENFRENTAR NUEVOS DESAFIOS



En 2021 enfrentamos *desafíos simultáneos*, lo que nos llevó a definir prioridades, *adaptar la estructura organizacional y las formas de trabajo*. Todo ello con el fin de *mejorar la satisfacción de nuestros clientes*, siempre basados en nuestros valores corporativos.

desafíos

Qué duda cabe que 2020 fue un año complejo. Tanto desde el punto de vista comercial y de mercado, como sanitario, con la mayor pandemia enfrentada por el mundo y sus efectos en nuestro negocio. Esto nos llevó a tener que gestionar un aumento de demanda sin precedentes, lo que nos puso frente a una de las mayores crisis que hemos vivido. Sin embargo, fuimos capaces de reinventarnos y asumir los desafíos del año 2021 gracias al compromiso de todos los que trabajamos en VTR.

En este escenario no bajamos los brazos y demostramos cómo nuestros valores están en el corazón de todo lo que hacemos, al enfrentar no solo el mayor proceso de transformación que hemos vivido como organización, sino que además, en diversos ámbitos de manera simultánea: mejoramos la estrategia comercial (ver págs. 23-28) [🔗](#), para recuperar la confianza de nuestros clientes y para ello reforzamos la cultura organizacional; enfrentamos el cambio más profundo de la historia de VTR en materia de

organización con la finalidad de mantener la continuidad operacional y responder a los cambios de mercado y de competitividad; y modificamos la forma de trabajo post-pandemia a través de un modelo híbrido (ver recuadro). Cada uno de estos cambios consideró seguir aplanando nuestra estructura, priorizar la resolución de los problemas basales de nuestro negocio y aumentar la colaboración entre áreas, con el fin de centrarnos aún más en nuestros clientes.

Fuimos capaces de **REINVENTARNOS Y ASUMIR LOS DESAFÍOS DEL AÑO 2021** gracias al compromiso de todos los que trabajamos en VTR





MODELO LABORAL FLEXIBLE

Con el fin de reconocer que la dinámica y equilibrio entre la vida personal y profesional ha cambiado, comenzamos a abordarlo de manera transversal con Liberty Latin America (LLA) en un marco de trabajo adaptable, voluntario y que permita una mayor flexibilidad, basado en la confianza y centrándonos en los resultados. Es así como lanzamos el programa Paid Time Off y definimos que nuestra organización ofrecerá la posibilidad de trabajo flexible en un ambiente híbrido.



PAID TIME OFF

En 2021 lanzamos un modelo laboral inédito en Chile, llamado Paid Time Off (PTO), que consiste en que cada colaborador puede tomarse tiempo libre, flexible y remunerado adicional a las vacaciones legales, si es que ya hizo uso de ellas y lo coordinó con su jefatura directa y equipo. Está basado en la confianza mutua entre la empresa y nuestros colaboradores, en el supuesto de que cumplen con sus responsabilidades laborales y logran sus objetivos.

Para su difusión se publicó una Política PTO y una guía para empleados y gerentes que permite conocer los beneficios y la forma de aplicar a ellos.



*ESTE BENEFICIO
SE COMENZÓ A
IMPLEMENTAR EN
MARZO DE 2021 PARA
CERCA DE **1.600**
COLABORADORES
DE TODO EL PAÍS*

TRABAJO HÍBRIDO

Como resultado de la pandemia y los cambios que motivó, en 2021 se creó una nueva manera de trabajar en VTR: el trabajo flexible, que ofrece un formato híbrido, dando flexibilidad en el lugar de trabajo. Este modelo está basado en las funciones de cada persona y las tareas y objetivos a realizar.

De esta manera no solo definimos un beneficio valioso para nuestros colaboradores, sino que además, reforzamos y fomentamos el cumplimiento de nuestros valores corporativos de disciplina y honestidad, ya que de esta forma estamos manteniendo la presencialidad, pero de una manera más flexible.

***UN BENEFICIO
VALIOSO PARA
NUESTROS
COLABORADORES,
QUE REFUERZA
NUESTROS VALORES
CORPORATIVOS***

ESTRATEGIA DE EQUIDAD, DIVERSIDAD E IGUALDAD

La Estrategia de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI) se enmarca en nuestra filosofía corporativa “nuestra diversidad nos define, nuestras semejanzas nos conectan y nos hace más fuertes como equipo”. En este contexto, buscamos promover la diversidad en los equipos de trabajo, fomentando un ambiente laboral inclusivo que implique respetar, reconocer y valorar las diferencias individuales, aprovechando las fortalezas de cada colaborador. Esto aplica tanto internamente, como para los distintos *stakeholders* que participan en nuestra compañía.

Por esta razón, desde 2019 hemos estado trabajando en distintos proyectos e iniciativas para que nuestra empresa sea más equitativa, diversa e inclusiva.

En este sentido, hemos definido que nuestra Estrategia EDI aborde cuatro verticales:

1. **EQUIDAD DE GÉNERO**
2. **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**
3. **LGBT+**
4. **RAZA Y ETNIA**



En 2021 continuamos con múltiples iniciativas, participando en eventos de Liberty Latin America (LLA) como el Día de la Mujer, el Mes del Orgullo y el Mes de la Raza y Etnia, entre otros. Además, mantuvimos activa la Mesa EDI con foco en personas con discapacidad, abordando principalmente los temas relacionados con Equidad de género y LGBT+.

En 2022 nos replantearemos la gobernanza de la estrategia con el fin de diseñar una estructura más eficiente y efectiva. Además, continuaremos las actividades de la Mesa EDI para dar seguimiento a las actividades ya definidas y crear nuevas, de manera de abordar las cuatro verticales. También organizaremos, por segundo año consecutivo, la semana EDI, y modificaremos el programa de *mentoring* femenino que iniciamos hace dos años, esta vez con un *mentoring* externo, a cargo de nuestro partner *WoomUp*⁸.

Además, hemos iniciado dos *Employee Resource Group* (ERG)⁹, dividiendo el trabajo en dos grupos:

ERG 1: PERSONAS CON DISCAPACIDAD, RAZA Y ETNIA.

ERG 2: LGBT+ Y EQUIDAD DE GÉNERO.

Protocolo de transformación de género

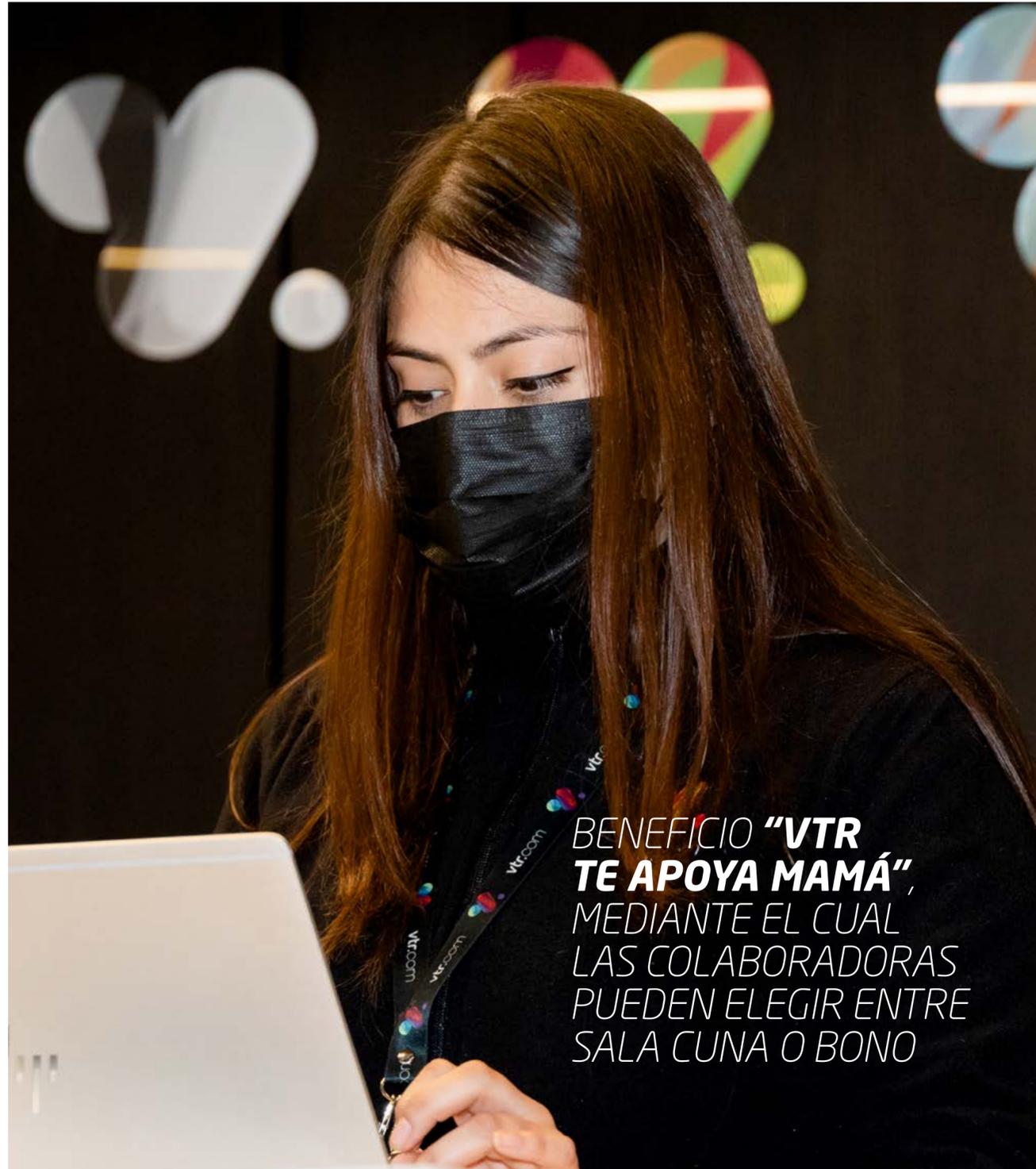
En el marco de la Política de Equidad, Diversidad e Igualdad, lanzamos este protocolo que busca promover espacios seguros de conversación sobre la identidad de género, así como sensibilizar a la organización en esta materia.

Junto con el lanzamiento del documento, efectuamos un amplio plan de comunicaciones que incluyó eventos y el *webinar* más visto del año, con más de 300 conexiones. Asimismo, se constituyó una mesa de trabajo multiárea con el fin de abordar los próximos pasos.



⁸ <https://home.woomup.cl/>

⁹ Employee Resource Group son grupos voluntarios y autodirigidos en torno a una identidad, experiencia, gustos e intereses. Su objetivos son aumentar la sensibilización a través de la educación, la promoción y la divulgación, tanto interna como externa; desarrollar prácticas y políticas inclusivas y establecer objetivos EDI, que permitan llevar un progreso y registro.



**BENEFICIO "VTR
TE APOYA MAMÁ",
MEDIANTE EL CUAL
LAS COLABORADORAS
PUEDEN ELEGIR ENTRE
SALA CUNA O BONO**

Equidad de Género

En 2021 implementamos el pago diferencial del subsidio por licencia médica pre y post natal maternal o parental y el beneficio "**VTR te apoya mamá**", mediante el cual las colaboradoras pueden elegir entre sala cuna o bono. Adicionalmente, adherimos al plan **+Mujeres en Telecomunicaciones** cuyos objetivos son aumentar la presencia de mujeres en la industria, dado que representan solo el 37 % de la fuerza de trabajo, y mejorar los indicadores de género. Esta iniciativa, organizada por los ministerios de Transporte y Telecomunicaciones y de la Mujer y la Equidad, inició su labor a través de la conformación de la Mesa Técnica del Plan +Mujeres.

Asimismo, lanzamos la **Política Corporativa sobre Violencia de Género en el Lugar de Trabajo**, reconociendo la importancia de la seguridad, dignidad y la integridad de todos los seres humanos y la necesidad de frenar el aumento de los casos de violencia de género en el mundo. Esta política promueve que cada colaborador se comprometa a efectuar esfuerzos por prevenir la violencia de género y proporciona información y herramientas educativas para garantizar que todos los colaboradores puedan reconocerla y saber cómo responder ante incidentes

que pudieran afectar a nuestros compañeras/os. Adicionalmente, entrega parámetros de confidencialidad y guías para proteger a todos los involucrados.

En 2021 también consolidamos el **Programa Post Natal Masculino** lanzado en 2019. Esta iniciativa, que nos convirtió en la primera empresa en Chile en ofrecer este beneficio, considera ocho semanas de permiso pagado para los nuevos padres tanto de hijos biológicos como adoptivos. En 2021, 37 colaboradores usaron este beneficio.

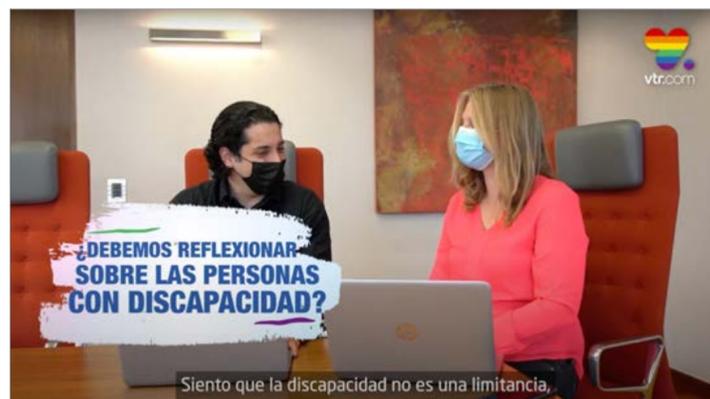


Personas con Discapacidad

El 1,14 % de nuestros colaboradores tienen algún tipo de discapacidad. En 2021 continuamos promoviendo y apoyando a nuestros colaboradores en el trámite para obtener la credencial de discapacidad desde el Registro Nacional de la Discapacidad (RND) mediante el cual, una vez inscritos, pueden acceder a diversos beneficios. Adicionalmente, mantuvimos la continuidad de la alianza **Red de Empresas Inclusivas (ReIN)**, que busca incentivar un proceso de inclusión laboral responsable en las organizaciones. Adicionalmente, realizamos un curso de lenguaje de señas para colaboradores de sucursales a nivel nacional.

LGBT+

Una de las principales iniciativas efectuadas en 2021 fue el lanzamiento del **Protocolo Transición de Género** que busca promover la comprensión



y sensibilización de la organización respecto de este tema, dejando claros los compromisos y la responsabilidad de los líderes (ver recuadro). Junto con esta iniciativa incorporamos el seguro de salud a parejas del mismo sexo y continuamos nuestra alianza con Pride Connection Chile¹⁰, mediante la cual también accedimos al proceso de mentoría como empresa guiada. Asimismo, por tercer año consecutivo, nos medimos para conocer el avance que hemos tenido en la implementación de programas e iniciativas de diversidad e inclusión, con especial foco en el pilar LGBT+.

En la radiografía del cuestionario 2021 se logró un gran avance, pasando de la categoría "C" a la "A". De esta manera nos posicionamos como una empresa modelo en materia de diversidad e inclusión, demostrando ser una empresa capaz de anticiparse al cambio y analizar el entorno desde una perspectiva inclusiva, reflejando el nivel más alto dentro de la radiografía Pride Connection.

Raza y Etnia

En 2021 celebramos el Mes de la Raza y Etnia en el marco de la celebración corporativa, que incluyó un procesos de sensibilización, educación y charlas.

CON LOS RESULTADOS Y AVANCES DE 2021 **OBTUVIMOS CATEGORÍA A EN LA RADIOGRAFÍA DE PRIDE CONNECTION**, DEMOSTRANDO QUE SOMOS CAPACES DE ANTICIPARNOS AL CAMBIO Y ANALIZAR EL ENTORNO DESDE UNA PERSPECTIVA INCLUSIVA



Equidad, diversidad e igualdad en 2021

17

PERSONAS CON DISCAPACIDAD,
EQUIVALENTE A **1,14 %**

650

MUJERES EN VTR,
EQUIVALENTE A **44,34 %**

1.391

CHILENOS

37

PADRES QUE HICIERON
USO DEL BENEFICIO DE
POST NATAL PARENTAL

75

EXTRANJEROS

¹⁰ <https://www.prideconnection.cl/>

DESARROLLO Y ENGAGEMENT

Capacitación

En 2021 nuestro desafío fue retomar y normalizar los entrenamientos presenciales para nuestros colaboradores de los segmentos técnicos y comerciales, manteniendo los protocolos establecidos por la autoridad, con el fin de asegurar el correcto aprendizaje práctico para contribuir a cumplir los planes estratégicos y mejorar el servicio de nuestros clientes.

Es así como, en conjunto con las áreas operativas, trabajamos en la identificación de las necesidades de capacitación para implementar los planes de entrenamiento requeridos, incorporando nuevas metodologías de aprendizaje. Entre los planes de 2021 destacan:

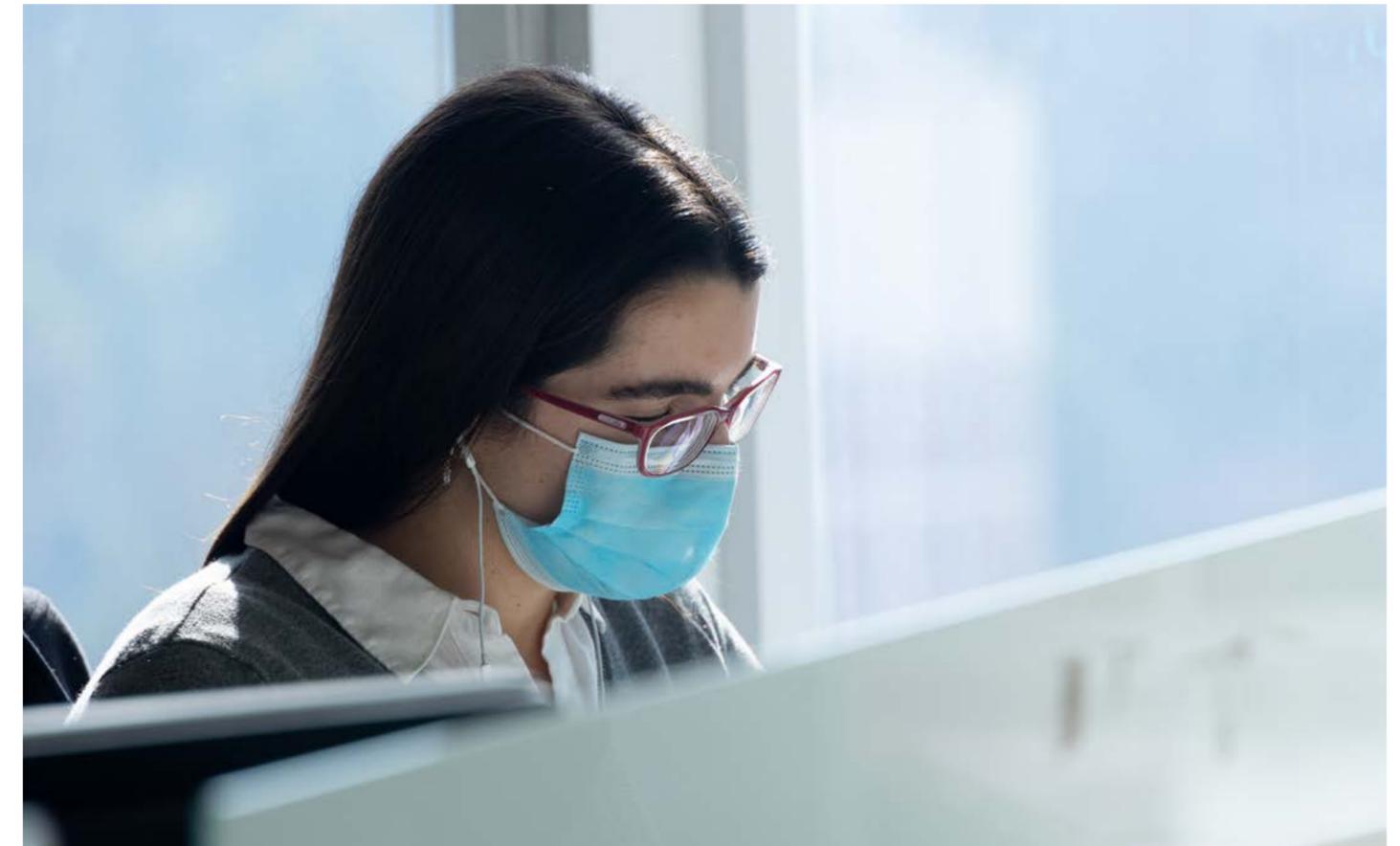
- Mejora del desempeño de técnicos HFC¹¹.
- Mejora del desempeño de técnicos FTTH¹².
- Certificación de reparaciones para técnicos EPS¹³.
- Entrenamiento inducción al puesto de trabajo.
- Inducción y certificación al puesto de trabajo de sucursales.

En cuanto al plan de capacitación Andes, completamos el entrenamiento del total de nuestras dotaciones activas en todos los canales, capacitando a más de

1.500 colaboradores, entre nuevos ingresos y personal del staff, lo que significó un total 12.300 horas de capacitación en los distintos segmentos, comerciales y técnicos que interactúan con esta nueva plataforma. Además, capacitamos a 150 nuevos colaboradores que ingresaron a VTR, con 1.200 horas de capacitación en formato *e-learning*.

En cuanto a las áreas técnicas, las que fueron nuestro principal foco en 2021, principalmente porque tuvimos que reforzar los equipos de terreno debido a la pandemia, capacitamos a 3.500 colaboradores pertenecientes a nuestras empresas contratistas de operaciones domiciliarias, llegando a más de 52.000 horas de capacitación.

Los desafíos para 2022 son continuar incrementando, en conjunto con las áreas, los planes de certificación para el puesto de trabajo. De esta manera aseguramos que cada colaborador que ingresa cuenta con los conocimientos y habilidades requeridas para su cargo, aportando a la excelencia en la atención de nuestros clientes. Además, estamos trabajando para modernizar nuestro campus virtual, para que nuestros colaboradores puedan acceder a una plataforma de fácil navegación que contará con más contenido específico para las áreas y con recursos que los apoyarán en su labor diaria.



793

Total trabajadores
capacitados en 2021

9

horas promedio de capacitación
por colaborador VTR

\$ 270 Millones

invertidos en capacitación

Duplicamos

el monto invertido en capacitación
en relación con 2019

¹¹ HFC: Híbrido de Fibra Coaxial.

¹² FTTH: Fiber to the Home.

¹³ EPS: Empresas Prestadoras de Servicios.

compromiso

Comunicaciones Internas

Una de las principales actividades efectuadas en 2021 en materia comunicacional fue el posicionamiento del nuevo equipo ejecutivo. En este contexto, el desafío fue la falta de contacto físico, razón por la cual, en conjunto con el área de Comunicaciones, se diseñó una estrategia basada en herramientas digitales, que permitió posicionar al equipo tanto interna como externamente. Se reforzó la actividad Town hall virtual, que reunió al CEO con toda la compañía; organizamos *coffee chats* virtuales con colaboradores inscritos voluntariamente; almuerzos con los cinco sindicatos; y fortalecimos la comunicación uno a uno, en la que el CEO envió comunicaciones regulares vía *email* a todos los colaboradores.

Asimismo, para implementar la estrategia de comunicaciones que acompañará la transformación del negocio, planteamos tres pilares que también serán parte de la agenda durante 2022. Ello involucra una campaña comunicacional interna para mantener a todos los colaboradores comprometidos, informados oportunamente y orgullosos de pertenecer a VTR.

Los tres pilares para acompañar la transformación son:

Foco en el negocio: el objetivo es aumentar el nivel de información de los colaboradores y mantenerlos al tanto en materia de negocio y resultados. Entre otras cosas, se difundirá información sobre las ganancias trimestrales, las actualizaciones de los productos, visitas a las tiendas y los resultados de las ventas mensuales.

Foco en las personas: el énfasis será involucrar a los colaboradores en todo lo que está sucediendo internamente. Esto se logrará a través de diferentes medios como comunicados y actividades realizadas a lo largo del año.

Foco en el Joint Venture de VTR y Claro: el fin es mantener a los colaboradores al tanto de las etapas de la eventual fusión cuando sea relevante y oportuno, manteniendo el proceso lo más claro y transparente posible.

Engagement, Encuesta Pulse

Nuestra tradicional encuesta de Engagement, en 2021 se convirtió en una herramienta llamada Your Voice. Esta transformación busca soportar la nueva estrategia y escuchar más activamente a nuestros colaboradores, así como recoger sus inquietudes y materializarlas en programas y proyectos concretos, siempre a través de la encuesta Pulse que usamos en 2020. Este año, como parte de la encuesta, se incluyeron preguntas demográficas importantes, aunque sensibles, como la identidad de género, la raza/etnia y la orientación sexual, para ayudarnos a comprender cuán efectivos somos en la creación de una cultura inclusiva. Esta encuesta permitió, además, identificar las fortalezas que tenemos como organización y, al mismo tiempo, gestionar aquellas áreas en las que debemos seguir mejorando.

En 2021 tuvimos una tasa de respuesta de 77 %, superior a la obtenida en 2020 (66 %), lo que proporcionó una valiosa retroalimentación para mejorar continuamente y crear un mejor lugar



de trabajo para todos. La puntuación de nuestros empleados (eNPS) fue de +34 en LLA y de +33 en VTR, un resultado positivo que indica un alto compromiso de toda la empresa. En empresas de telecomunicaciones el eNPS promedio es de +27.

*EN 2021 SE DISEÑÓ
UNA ESTRATEGIA
BASADA EN HERRAMIENTAS
DIGITALES, QUE PERMITIÓ
POSICIONAR AL NUEVO
EQUIPO EJECUTIVO*

Evaluación de Desempeño

En 2019 cambiamos el paradigma del proceso de Evaluación del Desempeño con el fin de modernizarlo y alinearlo a nuestra cultura a través de un diálogo continuo y centrado en el desempeño y el desarrollo. El modelo Agile Performance Development Approach (APD), consiste en conversaciones trimestrales entre nuestros gerentes y sus reportes directos, que llamamos Touchpoints. Su objetivo es que los colaboradores impulsen el proceso mientras los gerentes entregan *coaching*, *feedback* y comentarios de mejora continua.

En 2022 promoveremos tres soluciones para impulsar la carrera de nuestros colaboradores: mejorar la plataforma APD, profundizar en el perfil del personal de talento y retroalimentación en 360 grados.

Sindicalización

En 2021 finalizaron dos negociaciones colectivas con los sindicatos ex MI y Sur. Ambas se llevaron a cabo con éxito, logrando acuerdos beneficiosos, tanto para el sindicato y sus socios, como para la empresa. En este contexto, buscamos desarrollar relaciones laborales colaborativas y de confianza, basadas en el diálogo permanente y cumplimiento de compromisos que permitan apalancar el desarrollo del negocio y *engagement* de los colaboradores. Además, en 2021 el nuevo CEO se reunió en una sola actividad con todos los sindicatos, con el fin de conocerlos

individual y personalmente y generar instancias de conversación que permitan construir una agenda de trabajo que contribuya a co-construir propuestas e iniciativas en pro de los colaboradores y el negocio. Como resultado se decidió promover esta instancia anualmente.

5 SINDICATOS

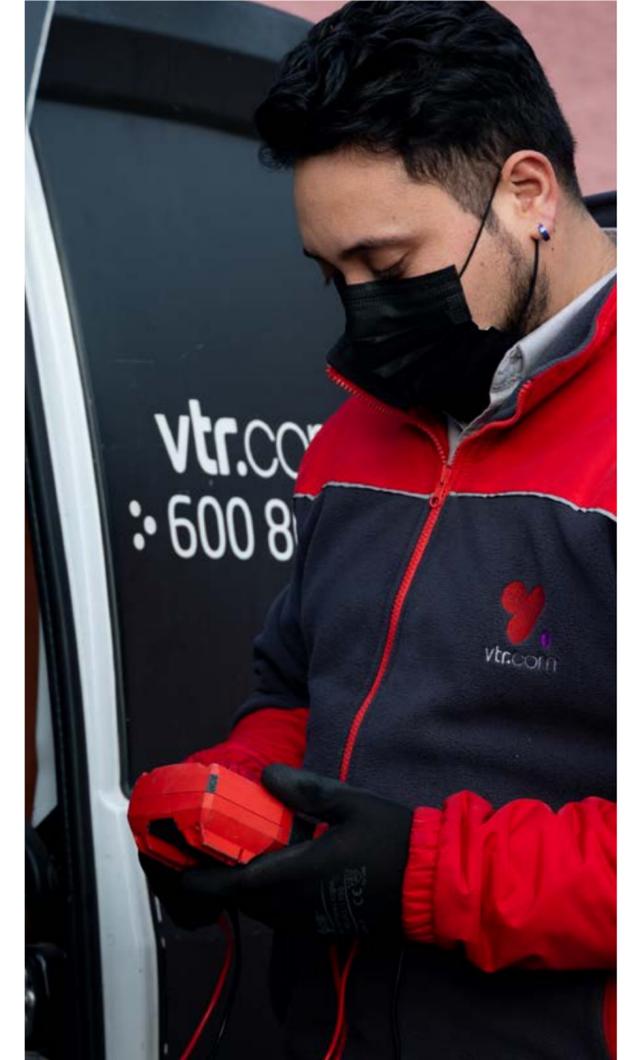
- SINDICATO NORTE
- SINDICATO SUR
- SINDICATO CENTRO
- SINDICATO EX MI
- SINDICATO TÉCNICO

40 %
SINDICALIZACIÓN

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

VTR busca asegurar el bienestar de todos los colaboradores, tanto internos como externos, para lo cual cuenta con un mapa de riesgos asociados a sus labores con el fin de orientar la gestión de prevención y consolidar la cultura de autocuidado. En 2021, volviendo a la normalidad tras las medidas especiales implementadas producto de la pandemia, nuestra estrategia se enfocó en capacitar, sensibilizar, auditar y mejorar el conocimiento y reacción de los técnicos frente a las distintas situaciones de riesgo que puedan encontrar en terreno.

En toda la historia de VTR jamás habíamos registrado un accidente fatal, ni propio ni de contratistas. No obstante, a fines de 2021 lamentamos un accidente con resultado de muerte para uno de los colaboradores de empresas contratistas durante sus funciones. Ante este hecho, iniciamos un proceso de investigación en conjunto con la empresa prestadora de servicio, en donde se controlaron las medidas preventivas y correctivas respecto de este accidente, con el fin de evitar una nueva ocurrencia. Además, iniciamos una campaña de alto impacto para todos los trabajadores de empresas colaboradoras y técnicos cuyo objetivo fue capacitar, sensibilizar y reconocer riesgos en terreno y el accionar frente a ellos. Asimismo, enfatizamos la asesoría de especialistas ACHS a través de capacitaciones de distintas temáticas,



tales como riesgo de contacto eléctrico, trabajo en altura, salud mental, responsabilidad civil y penal, entre otras, que nos aportan directamente a mejorar el conocimiento y habilidades preventivas de los técnicos y líneas de mando de la empresa.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

		2019	2020	2021
Índice de Frecuencia (Número de accidentes con tiempo perdido + fatalidades / millón de horas trabajadas)	Hombres	5,19	2,62	2,56
	Mujeres	12,18	3,04	4,27
Tasa de Gravedad (Número de días perdidos más días cargo por accidentes ocurridos en relación al trabajo cuantificados como CTP /millón de horas trabajadas)	Hombres	22,76	18,79	21,37
	Mujeres	254,66	89,42	128,2
Tasa de accidentabilidad (Número de accidentes / Número de colaboradores *100. Se calcula con el promedio mensual de colaboradores)		s/i	s/i	0,27
Accidentes graves		0	0	0
Colaboradores con enfermedades ocupacionales	Hombres	1	2	1
	Mujeres	2	6	1
Tasa de fatalidad (Número fatalidades por accidentes del trabajo / Número trabajadores * 100.000. Con promedio mensual de trabajadores)		0	0	0
Tasa de ausentismo (%)		8,6	8,7	12,4

CONTRATISTAS

Las Empresas Prestadoras de Servicios o EPS representan el 80 % de las interacciones que efectuamos con nuestros clientes, por este motivo, es fundamental para nosotros que no solo entreguen un servicio excepcional y de calidad, sino que lo hagan con altos estándares éticos y de conducta, demostrando nuestros valores corporativos.

Con el fin de gestionar su actividad, contamos con un mapa estratégico y de sostenibilidad. Este consiste en un modelo predictivo que permite monitorear y clasificar en cuadrantes a cada empresa con foco en riesgos financiero, comercial, resultados operacionales y gestión de personas, entre otros. En 2021, como resultado de la pandemia y de los problemas sociales y económicos que está atravesando el país, nuestro principal foco fue contribuir a la sostenibilidad de su negocio y ayudarlos a mantener los ingresos necesarios para continuar operando. Prever situaciones de riesgo o de insolvencia económica de nuestras empresas colaboradoras nos ha permitido abordar esta problemática desde el inicio, permitiéndonos realizar planes de acción en conjunto, así como procesos de acompañamiento, considerando incluso planes de crecimiento, revisión de estructuras o planes de salida, en menor medida.

		2021
Fatalidades	Número de fatalidades	1
	Hombres	1
	Mujeres	0
Tasa de fatalidad	Nº fatalidades por accidentes del trabajo/Nº trabajadores * 100. Se calcula con el promedio mensual de trabajadores	0,47
Tasa de accidentabilidad	Nº de accidentes/Nº de trabajadores * 100. Se calcula con el promedio mensual de trabajadores	5,74



Fases de la matriz de riesgos:

1

Evaluación Financiera-Laboral

Medir de manera permanente diversos indicadores asociados a materias financieras.

Monitoreo de indicadores laborales, que nos permitan saber cómo gestionan las empresas su capital humano.

2

Evaluación Operacional

Determinar indicadores operacionales claves, que nos permitan observar, cómo es el desempeño de las empresas.

3

Clasificación

Dependiendo de los resultados obtenidos en la Evaluación financiera-laboral y operacional, se clasifica a la empresa a un nivel.

4

Planes de Acción

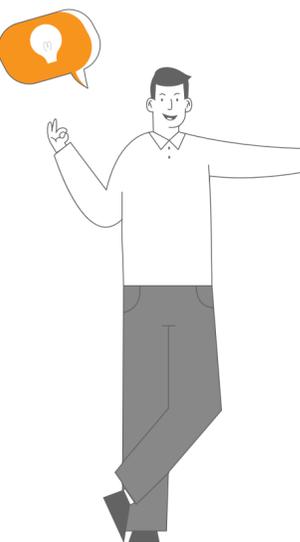
El resultado del análisis nos permitirá contar con un mapeo general, el que debemos gestionar y utilizar para la toma de decisiones.

**Peso de indicadores de la matriz de riesgo**

Indicadores
Financieros
42 %

Indicadores
Laborales
18 %

Indicadores
Operación
40 %



Entrenamiento permanente: ofrecemos un robusto programa de formación obligatorio que considera entrenamiento específico y corporativo en cinco centros de formación a nivel nacional para preparar a los colaboradores de los equipos técnicos y comerciales y cursos presenciales y digitales. Estos últimos por medio de nuestro campus virtual, en los que contamos con más de 800 contenidos obligatorios y optativos.

8.864

HORAS DE
CAPACITACIÓN TOTAL
A TRABAJADORES EPS

52.400

TOTAL HORAS DE
CAPACITACIÓN DE
COLABORADORES DE EPS

23

TOTAL HORA POR
PERSONA CAPACITADA
DE EPS

Indicadores

	2019	2020	2021
Colaboradores (al 31 de diciembre de cada año)	1.837	1.669	1.466
Capacitación			
Colaboradores capacitados	1.800	822	793
Promedio anual de horas de capacitación (horas totales/total de colaboradores)	35,5	31,1	9
Total horas de capacitación (horas totales)	65.286	25.522	7.120
Recursos destinados a capacitación			
Monto total (en millones de pesos chilenos)	137,54	100,90	270,00
Monto invertido por trabajador (en miles de pesos chilenos)	52,63	34,38	30,00
Diversidad en la organización			
Número de Mujeres en VTR	801	726	650
Porcentaje de mujeres en relación al total de colaboradores	43,60 %	43,49 %	44,34 %
Nacionalidad			
Número de colaboradores extranjeros (hombres)	42	43	43
Número de colaboradores extranjeros (mujeres)	34	36	32
Rango de edad			
Número colaboradores/as entre 18 y 29 años	331	226	179
Número colaboradores/as entre 30 y 49 años	1.377	1.283	1.118
Número colaboradores/as entre 50 y 65 años	127	157	167
Número colaboradores/as mayores de 66 años	2	3	2
Por antigüedad en la organización			
Número colaboradores/as con menos de 3 años de antigüedad	s/i	s/i	421
Número colaboradores/as entre 3 y 6 años de antigüedad	s/i	s/i	333
Número colaboradores/as entre 6 y 9 años de antigüedad	s/i	s/i	170
Número colaboradores/as entre 9 y 12 años de antigüedad	s/i	s/i	171
Número colaboradores/as con más de 12 años de antigüedad	s/i	s/i	371
Discapacidad			
Porcentaje de colaboradores con discapacidad en relación al total de VTR	s/i	0,8 %*	1,14 %

EN 2021 IDENTIFICAMOS LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA IMPLEMENTAR LOS PLANES DE ENTRENAMIENTO REQUERIDOS, INCORPORANDO NUEVAS METODOLOGÍAS DE APRENDIZAJE



* La ley permite subsidiar la meta de 1 % de contratación de personas con discapacidad a través de medidas alternativas, por ejemplo con contrataciones hechas por empresas externas.



Indicadores

Parental leave

	2019	2020	2021
Número de colaboradores que hicieron uso en el año del beneficio	n/a	34	37
Porcentaje de colaboradores que hicieron uso del beneficio en relación al total que fueron padres	n/a	100 %	100 %

Formalidad laboral

Tipo de contrato - hombres:

Número de colaboradores a plazo fijo	990	936	813
Número de colaboradores a plazo indefinido	46	7	11

Tipo de contrato - mujeres:

Número de colaboradores a plazo fijo	743	710	624
Número de colaboradores a plazo indefinido	58	10	18

Adaptabilidad laboral

Número colaboradores con jornada ordinaria de trabajo (hombres)	863	815	334
Número colaboradoras con jornada ordinaria de trabajo (mujeres)	619	586	390

Sindicalización

Porcentaje de colaboradores/as sindicalizados	35 %	38 %	40 %
Número de trabajadores representados en Comités Paritarios	1.268	1.225	970
Porcentaje de trabajadores representados en Comités Paritarios	69 %	66 %	66 %
Número de años sin huelgas	9	10	11

Tasa de rotación

Hombres: Porcentaje	24,5	13,8	26,4
Mujeres: Porcentaje	20,2	15,2	24,6

Caracterización contratistas

Número de empresas contratistas	153	153	151
Número de empleados de empresas contratistas	8.286	9.125	8.291
Número empresas prestadoras de servicios (EPS)	153	153	151
Porcentaje que representa el personal de las empresas contratistas respecto de la cantidad total de empleados propios y contratistas.	82 %	85 %	85 %
Horas de capacitación a contratistas	s/i	25.522	52.400
Horas de capacitación promedio por colaborador de empresa contratista	27,00	31,09	23,00



OFRECEMOS UN ROBUSTO PROGRAMA DE FORMACIÓN OBLIGATORIO QUE CONSIDERA ENTRENAMIENTO ESPECÍFICO Y CORPORATIVO EN CINCO CENTROS DE FORMACIÓN A NIVEL NACIONAL PARA PREPARAR A LOS COLABORADORES DE LOS EQUIPOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

CAP 05

GOBIERNO CORPORATIVO E INTEGRIDAD

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LLEVAR A CABO NUESTRO
NEGOCIO CON HONESTIDAD, INTEGRIDAD Y RESPETO.



A. GOBIERNO CORPORATIVO

Creemos que los más altos estándares de gobierno corporativo son esenciales para ***la integridad y el desempeño*** de nuestro negocio. Hemos adoptado una serie de políticas y procedimientos para respaldar una ***gestión sólida y transparente*** en cada área de nuestras operaciones.

MARCO DE GOBERNANZA

El Directorio de VTR.COM está integrado por tres directores titulares e igual número de suplentes. Son elegidos en sus funciones en la Junta de Accionistas, por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos. No reciben remuneración por su función. Este Directorio VTR es un comité profesional con foco en la implementación de las definiciones del Directorio de LLA.

TITULARES



● Miguel
Oyonarte Weldt



● Pedro
Assael Montaldo



● Marcelo
Von Chrismar

SUPLENTES

- Diego Cortés Díaz
- Guillermo Acuña Sboccia
- Pablo Iacobelli del Río

LAS DIRECTRICES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LIBERTY LATIN AMERICA, SIRVEN DE MARCO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

(al 31 de diciembre de 2021)

	Sexo		Nacionalidad		Antigüedad en la organización				
	Hombre	Mujer	Chileno/a	Extranjero/a	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Más de 12 años
Titulares	3	0	3	0	2	1	0	0	0

	Rango de edad					
	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	Más de 70 años
Titulares	0	0	0	3	0	0

transparencia

SITUACIÓN DE CONTROL DE LA PROPIEDAD

VTR.COM es una Sociedad por Acciones (SpA). Desde 2018 es parte de Liberty Latin America, una empresa de capitales internacionales que se cotiza en Nasdaq y tiene sus sedes principales en Denver, Estados Unidos, y Panamá. Es líder regional en telecomunicaciones, con presencia en más de 20 países a través de sus marcas VTR, FLOW, Liberty, Más Móvil y BTC.

ADECUANDO LA ESTRUCTURA CORPORATIVA

Para efectos de simplificar la estructura corporativa de la sociedad y sus accionistas, se realizó una fusión inversa en la que VTR.COM SpA absorbió a sus dueñas UNITED CHILE VENTURE Inc y UNITED CHILE Llc, adquiriendo la primera todos los activos, pasivos y patrimonio de las sociedades absorbidas. Luego de esta gestión, la única dueña de VTR.COM SpA es la sociedad VTR FINANCE.

Contamos con una Política de Delegación de Autoridad, la que actualizamos en 2021, que establece que todo contrato sobre US\$ 5 millones debe tener la aprobación de parte de algunos miembros del comité ejecutivo de Liberty Latin America: Chris Noyes (SVP, Chief Financial Officer); John Winter (SVP, Chief Legal Officer & Secretary); Ray Collins (SVP, Chief Strategy Officer).

La gestión y administración de la empresa es delegada por el Directorio al CEO, quien está a cargo de todas las operaciones de la organización y a quien le reportan todas las unidades de negocios y de soporte



trabajo en equipo

COMITÉ EJECUTIVO

Para apoyar al CEO en sus funciones contamos con un comité ejecutivo integrado por las siguientes áreas: CEO Vicepresidente comercial, estrategia y marketing, Vicepresidenta de personas, Vicepresidente de finanzas, Vicepresidente de asuntos legales y corporativos, Vicepresidente de experiencia clientes, Gerenta de asuntos corporativos, Gerente digital, Gerente TI, Gerente de ventas y sucursales, y Gerente de go to market & pricing.

Adicionalmente existen los siguientes comités especializados a nivel ejecutivo: Capex, Móvil, Reputación y Sostenibilidad, y Ética y Cumplimiento.



● Vivek Khemka
CEO



● Pedro Assael
Vicepresidente comercial,
estrategia y marketing



● Alejandra Jalón
Vicepresidenta de personas



● Marcelo Von Chrismar
Vicepresidente de finanzas



● Miguel Oyonarte
Vicepresidente de asuntos
legales y corporativos



● Leandro Kabbach
Vicepresidente de
experiencia clientes



● Lorena Schmitt
Gerenta de asuntos
corporativos



● Matías Arena
Gerente digital



● Gastón Forbice
Gerente TI



● José Luis Soto
Gerente de ventas
y sucursales



● Jeroen Van der Broek
Gerente de go to market
& pricing



● David Carlevarino
Gerente de Control de
Gestión & CEO's Chief Staff

B. INTEGRIDAD, CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS

INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

En VTR mantenemos un compromiso intransable con la ética e integridad en la conducta de todos quienes forman parte de nuestra organización. Éste aplica en las funciones y relaciones dentro de la compañía, como con las distintas entidades con las que establecemos negocios.



¹⁴ Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero.

¹⁵ Sanciona a quien pusiere en peligro la salud pública por infracción de las reglas higiénicas o de salubridad, debidamente publicadas por la autoridad, en tiempo de catástrofe, epidemia o contagio.

Código de Ética

Es una hoja de ruta para el comportamiento que esperamos de todos nuestros colaboradores y un marco de acción en las relaciones con nuestros clientes, proveedores, socios y todos aquellos que se relacionan con nuestra empresa. Proporciona orientación para todos los directores y empleados sobre diversos requisitos legales, reglamentarios y prácticas comerciales aplicables a las actividades realizadas en nombre de la empresa. También entrega información referente a los canales y herramientas con las que cada miembro de nuestro equipo cuenta en caso de verse enfrentado a situaciones o escenarios que van en contra de lo establecido en el mismo. Aplica a directores, ejecutivo, empleados de VTR y de todas las empresas contratistas.

Modelo de Prevención de Delitos (MPD)

Tiene por objetivos prevenir que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la Ley 20.393¹⁴ de Chile, detectar eficaz y tempranamente las zonas de riesgo dentro de la Compañía en que los delitos que incluye el Modelo pudieran ocurrir, orientar a los colaboradores acerca de cómo evitar incurrir en alguna de las conductas constitutivas de los delitos y reaccionar a tiempo frente a cualquier hecho que pudiese configurar alguno de

delitos señalados en el numeral. Para fortalecer su implementación en 2021 designamos a un Encargado de Prevención, que asumirá esa responsabilidad por tres años.

Es recertificado cada dos años, comenzando el último proceso en octubre de 2021 el que se encuentra actualmente en etapa de cierre. En este proceso incorporamos el artículo 318 del Código Penal¹⁵ sobre aislamiento en pandemia, además del delito de trata de personas y de tráfico de armas.

Adicionalmente, gestionamos los riesgos asociados a los delitos de cohecho y corrupción entre particulares, e incorporamos en los contratos de nuestros colaboradores y proveedores, anexos específicos en la materia.



“ Disponemos de un **Protocolo de Comportamiento de Visita Técnica**, el que aborda temas de **discriminación, respeto, diversidad sexual y etnias**, entre otros ”

Comité de Ética y Cumplimiento

Es la máxima autoridad de resolución de controversias al interior de VTR. Su función es analizar las denuncias que apliquen al Modelo de Prevención de Delitos y determinar las posibles sanciones y medidas preventivas al respecto. Este comité está integrado por el Gerente General de VTR, el Vicepresidente de Asuntos Legales y Corporativos y el Vicepresidente de Personas. Sesiona por lo menos 3 veces al año o cuando se requiera.

Cumplimiento

Nuestro foco en los últimos años ha sido el programa de cumplimiento asociado a la Ley 20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, lo que incluye el Modelo de Prevención de Delitos, capacitaciones y la gestión de riesgos sobre los delitos incorporados en la misma ley. A lo que se sumó en 2021 el diseño de un programa de cumplimiento preventivo en la normativa de protección al consumidor. Nuestra área de Compliance, es la encargada de resguardar estas materias y reporta al VP de Ética y Cumplimiento de LLA y al VP Legal de VTR en las materias relacionadas con las regulaciones chilenas.

Libre Competencia

Contamos con una política de Compliance y un programa en materia de libre competencia, además de una guía para la relación con competidores. En el marco del programa, confeccionamos una matriz de riesgos en libre competencia y sus correspondientes medidas de prevención. La guía, por su parte, ha sido diseñada para ayudar a los colaboradores a identificar situaciones que pueden tener implicancias de libre competencia con el objeto de prevenirlas o, en su caso, denunciarlas.

Derechos del Consumidor

Desde 2021, nuestra área de Compliance está diseñando un programa de cumplimiento preventivo de la normativa de protección al consumidor. Este nos permitirá analizar, evaluar y gestionar los riesgos vinculados a las actividades y procesos de venta y comercialización de nuestros bienes y servicios. Incluye también los procesos de información, publicidad, contratación y operación con los consumidores y otros grupos de interés. Este programa será certificable por entidades externas que se encuentren habilitadas para tal efecto, cumpliendo así con los requerimientos de Sernac en la materia.



Otras Directrices

Adicionalmente, y como parte de Liberty, contamos con un Código de Conducta de Socios de Negocios y directrices específicas relacionadas con cortesías de negocios, anticorrupción y conflictos de interés, entre otras.

Capacitaciones

Contamos con un programa de capacitación para los colaboradores que aborda el Código de Ética y nuestro Modelo de Prevención de Delitos. En 2021 actualizamos el curso "La ética no se tranza", que introduce a nuestros colaboradores en temas de derechos humanos, principios rectores y valores

corporativos. Además, realizamos capacitaciones específicas sobre los delitos de corrupción tipificados en la ley chilena y las políticas anticorrupción, libre competencia y conflictos de interés, entre otras materias.



Nuestra área de Compliance está diseñando un **programa de cumplimiento preventivo** de la normativa **de protección al consumidor** ”



INTEGRIDAD EN CIFRAS (2021)

17

DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE ÉTICA; 100 % RESUELTAS EN EL PERÍODO

1

INCIDENTE DE DISCRIMINACIÓN

1

DENUNCIA POR ACOSO LABORAL

0

DENUNCIAS POR ACOSO SEXUAL

2.195

COLABORADORES CAPACITADOS EN EL CURSO DE E-LEARNING SOBRE ÉTICA

197

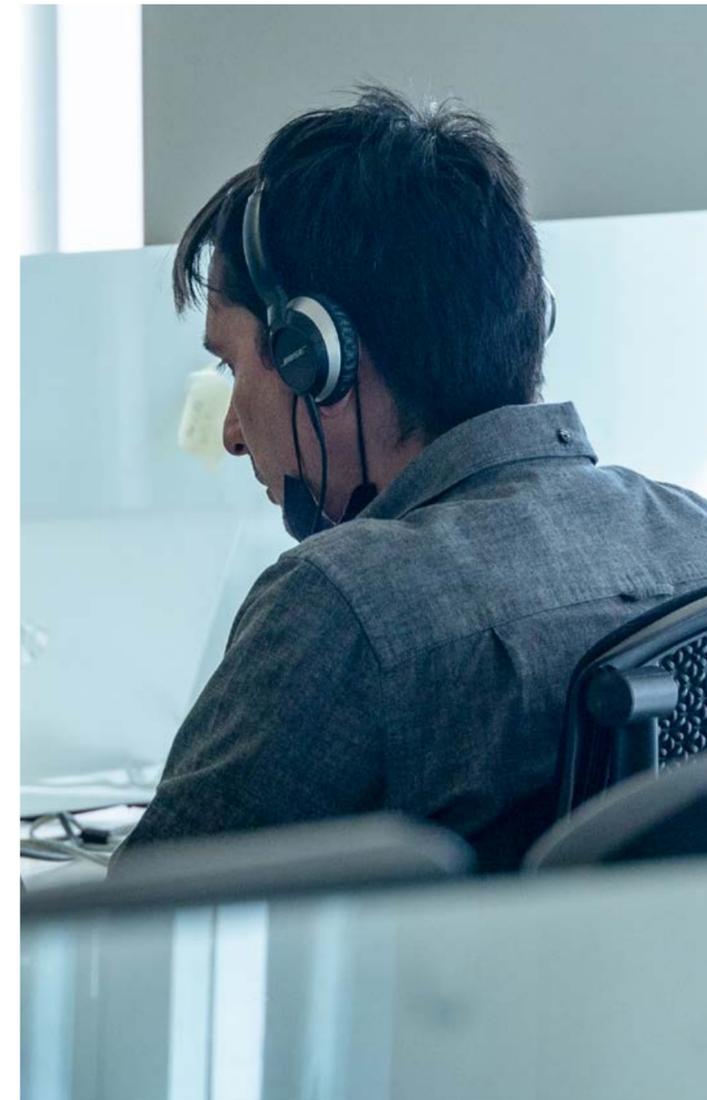
COLABORADORES CAPACITADOS EN ANTICORRUPCIÓN.

Sistema de Denuncias

Hemos implementado diversos canales para canalizar de manera confidencial y anónima eventuales irregularidades y transgresiones a nuestras directrices éticas, entre ellas:

- Ingresando un reporte a la plataforma *online* SpeakUp (www.lla.com/speakup).
- Llamando al número telefónico dedicado **(2 2310 8888)**
- Escribiendo a etichs@lla.com ó a eticacorporativa@vtr.cl
- El Equipo de Compliance podrá iniciar de oficio el procedimiento de investigación, luego de recibir antecedentes de parte de la Gerencia de Personas.

Las denuncias realizadas a través de estos canales son remitidas desde la Vicepresidencia de Compliance de Liberty Latin America, y al equipo de ética y cumplimiento de VTR. Adicionalmente, contamos con procedimientos para las consultas y para las denuncias y su investigación, los que están detallados en el Manual de Prevención de Delitos.



GESTIÓN DE RIESGOS

La Administración es responsable de velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenir y/o mitigarlos. Revisa anualmente el mapa de los riesgos significativos para diseñar y monitorear el cumplimiento de aquellas medidas de mitigación que se estimen relevantes.

Nuestro marco para gestión de riesgos se basa en las normas internacionales ISO 31000¹⁶ y COSO ERM¹⁷ y tanto el sistema de gestión de riesgo como el de control interno, nos permiten diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos.

En materia de prevención de delitos, el área de cumplimiento monitorea los controles asociados a la Ley 20.393 de manera semestral y el equipo de auditoría interna realiza una auditoría bianual al Modelo. La evaluación de los riesgos estratégicos considera aspectos relacionados con los delitos incorporados en el Modelo de Prevención de Delitos.

¹⁶ Norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.

¹⁷ Enterprise Risk Management - Integrated Framework.

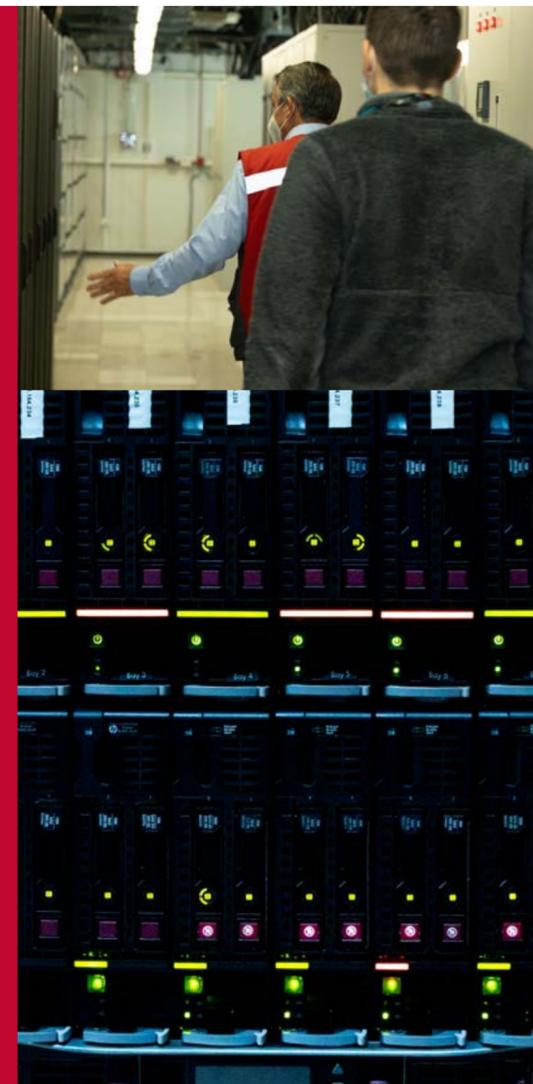
C. CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La ciberseguridad ha cobrado mayor relevancia en los últimos años, situándose dentro de los 10 principales riesgos que enfrenta la sociedad según el World Economic Forum¹⁸. En efecto, según el último informe publicado a comienzos de 2022, “la creciente dependencia de los sistemas digitales, intensificada por el COVID-19, ha alterado las sociedades. En los últimos 18 meses, las industrias han experimentado una rápida digitalización, los trabajadores se han pasado al trabajo remoto siempre que ha sido posible y han proliferado las plataformas y los dispositivos que facilitan este cambio”. Es un hecho que las amenazas a la ciberseguridad están creciendo aceleradamente y, prueba de ello, es que sólo en 2020 los ataques de *malware* y *ransomware* aumentaron un 358 % y un 435 % respectivamente en el mundo.

PLAN DE GESTIÓN DE CIBERSEGURIDAD

En respuesta a lo anterior, en Liberty Latin America, implementamos en 2020 un plan de 36 meses llamado “36-Month Program Goals (2020-2022)”, cuyo objetivo era establecer políticas, normas, procedimientos y estándares para resguardar la ciberseguridad. En el marco de este programa durante los dos últimos años:

- Fortalecimos la organización de seguridad de la información y su gobierno.
- Desarrollamos e implementamos productos de consumo y B2B consistentes y seguros.
- Fortalecimos la gobernanza de identidad y acceso.
- Reforzamos la “cultura de seguridad” en toda la organización a través de la iniciativa Awareness.
- Formulamos un programa de gestión de amenazas y vulnerabilidades.



Luego de alcanzar los objetivos trazados, en 2021 avanzamos hacia un modelo de gestión de ciberseguridad que apunta a convertirnos en un referente en la materia dentro de las empresas de telecomunicaciones. Para ello, estamos fortaleciendo de forma transversal los ámbitos de seguridad -Cloud Security, Asset Management y gobierno de datos- además de continuar mejorando los otros ámbitos que venimos trabajando desde 2020.

Nuestro Modelo nos situó en un muy buen pie para dar cumplimiento a la nueva norma técnica -publicada por la Subtel en agosto de 2020- que establece los fundamentos generales de ciberseguridad para el diseño, instalación y operación de redes y sistemas utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

¹⁸ Global Risk Report 2022- World Economic Forum. https://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2022.pdf

GESTIÓN DE RIESGO EN CIBERSEGURIDAD

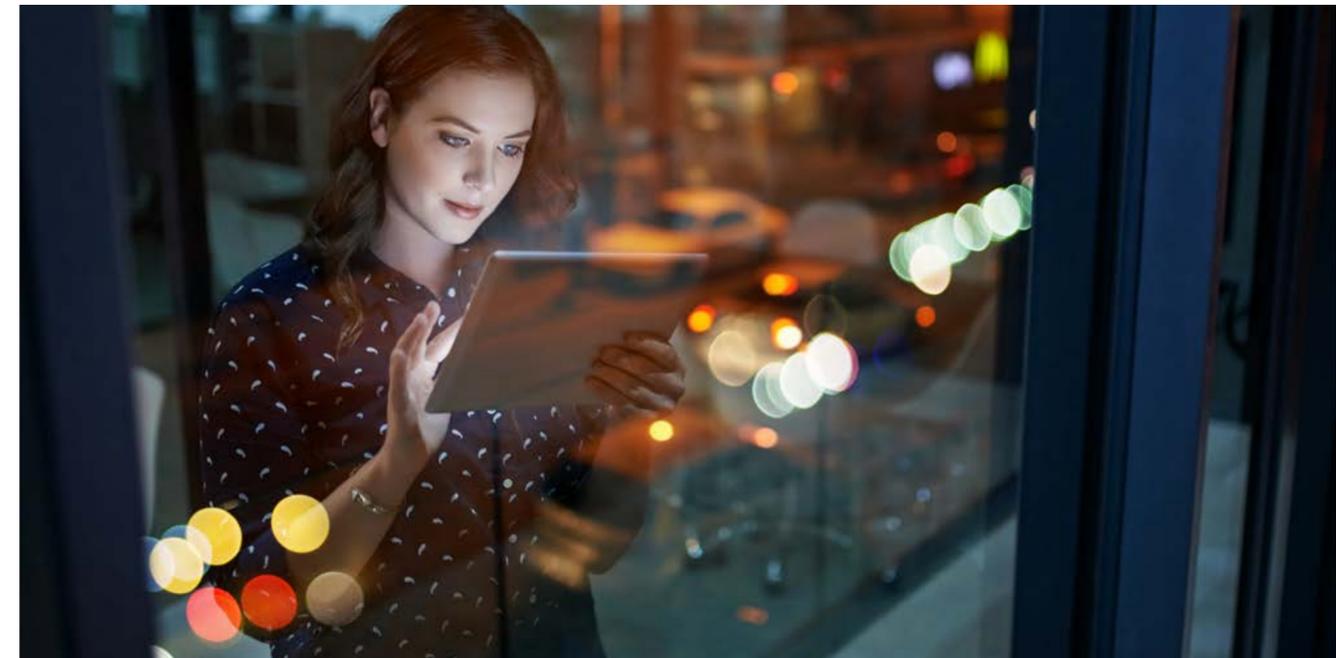
Contamos con diversos equipos, sistemas y políticas que nos permiten mitigar los riesgos de ciberseguridad, que incluyen herramientas que detectan y mitigan (bloquean) acciones maliciosas sobre la infraestructura crítica de VTR expuesta a internet, y monitorean en línea el tráfico desde internet hacia zonas críticas de la red. Adicionalmente, disponemos de diversos sistemas de seguridad en las instalaciones (alarmas, botón de pánico, personal en las instalaciones, entre otros) y herramientas de administración de accesos para prevenir el ingreso no autorizado a las instalaciones VTR.

Desde la oficina global de ciberseguridad en Liberty Latin America se ha diseñado el proceso de gestión de riesgo de ciberseguridad, que ha sido puesto en práctica en VTR, y que está basado en la norma ISO 31000. Busca identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear, comunicar y consultar los riesgos en los procesos operativos y de negocio a los que podemos estar expuestos, de esta forma de anticiparnos y preparar los planes de mitigación para evitar la materialización de estos.

TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA

En 2021 comenzamos implementar CrowdStrike, una plataforma en la vanguardia tecnológica que nos permite detectar y responder de forma eficaz a cualquier evento irregular que pueda estar sucediendo sobre nuestra infraestructura corporativa. A diferencia de los antivirus tradicionales, esta tecnología se basa en el análisis de procesos y busca patrones de comportamiento irregular con aprendizaje automático para garantizar la detención de vulneraciones antes de que ocurran.

Se suma la implementación de un sistema de correlación de eventos a nivel regional que permite tomar data de diferentes fuentes y correlacionar la misma en busca de patrones de comportamiento que puedan indicar un compromiso o un evento de seguridad que deba ser abordado por nuestro centro de operaciones de seguridad (SOC - Security Operation Center). Esta plataforma, que comenzará a operar durante 2022, vendrá acompañada de un servicio SOC 7x24 externo.



REFORZAMIENTO DE NUESTRA ESTRUCTURA EN CIBERSEGURIDAD

Incrementamos en un 50 % nuestro equipo de ciberseguridad. Hoy en día, disponemos de una estructura más amplia en cuanto al espectro y alcance para la gestión de este tema en la empresa, incluyendo los dominios de: "Network Security & Data Center" para tomar el control de la seguridad en redes; "Global

Security Operation Center" para gestionar la respuesta de incidentes de ciberseguridad; e "Information Security Officer" para asegurar la implementación de la estrategia de seguridad en cada mercado. Adicionalmente, el área de Ciberseguridad se transformó en "Global Security Architecture & Engineering" abordando ámbitos específicos de arquitectura y diseño para abordar el riesgo cibernético de la Compañía desde el inicio de los proyectos.



CULTURA DE SEGURIDAD

Awareness es un plan de sensibilización y educación en ciberseguridad, que apunta a cambiar el comportamiento diario de los colaboradores en la materia y reducir los incidentes de delitos cibernéticos provenientes de la falla humana. Para determinar las principales áreas de vulnerabilidad aplicamos tests de *phishing* con mensajes fraudulentos diseñados por nuestro equipo de seguridad, a partir de cuyos resultados diseñamos el plan de entrenamiento e información.

El Plan de Awareness contempla:

- Publicación de artículos y guías prácticas de ciberseguridad en nuestra intranet corporativa.
- Programa de educación utilizando la plataforma Knowbe4.
- Despliegue bimensual de un newsletter sobre seguridad.
- Videos con cápsulas o tutoriales de ciberseguridad desplegados en intranet y/o correo.
- Despliegue mensual de test de *phishing*, que además concientiza al usuario al cometer un error al acceder al link o ingresar datos.

Nivel de criticidad de incidentes en ciberseguridad



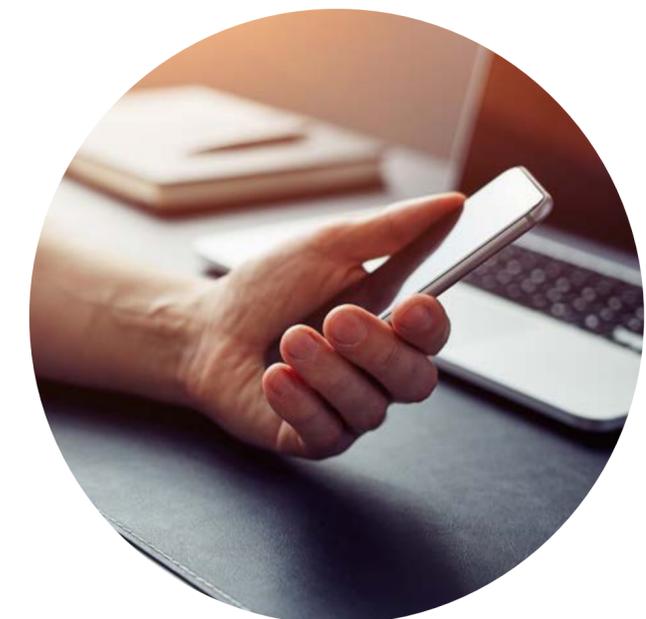
PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES

La protección de la privacidad de los datos de nuestros clientes es un compromiso irrestricto para VTR y para resguardarlo hemos establecido políticas de seguridad de la información en los componentes tecnológicos como aplicaciones, base de datos y otros.

Además, contamos con procedimientos para resguardar la fuga de datos. Ejemplo de ello es el procedimiento para el acceso cuando se realizarán cambios en los sistemas de producción y las bases de datos, el que está restringido de acuerdo con el cargo del personal y las aprobaciones respectivas.

Nos guiamos por la política de privacidad que rige la gestión y el trato de la información que obtenemos, la cual está alineada a las obligaciones legales vigentes. Esta política aplica a todos los clientes de VTR y sus empresas filiales, así como a todos los usuarios de nuestros sitios web.

LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE NUESTROS CLIENTES ES UN COMPROMISO IRRESTRICTO PARA VTR



D. CADENA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

Desarrollamos nuestro negocio con honestidad e integridad, de acuerdo con altos estándares éticos y legales, y esperamos lo mismo de nuestros proveedores de equipos, materiales y otros bienes, agentes, consultores, contratistas, subcontratistas y empresas con las que nos asociamos como son nuestros socios comerciales.

Nuestra relación con ellos busca generar relaciones basadas en la confianza mediante el uso de prácticas transparentes de adquisición y cadena de suministro con el fin de mejorar el valor para nuestros clientes, empleados y accionistas.

Código de conducta para socios comerciales

Con la finalidad de proteger nuestros valores y nuestra misión, insistimos en que todos los socios comerciales respalden nuestras prácticas de ética, sostenibilidad, trabajo y empleo y comercio justo. Para ello disponemos de un Código de Conducta para Socios Comerciales que describe nuestras expectativas sobre cómo deben operar nuestros socios comerciales cuando hacen negocios con nosotros. Este Código representa nuestro compromiso mutuo de hacer negocios de la manera correcta, de acuerdo con los valores y la misión de Liberty Latin America.

COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

Estamos comprometidos con potenciar a los proveedores nacionales y prueba de ello es que en 2021 representaron el 75 % de las compras totales realizadas a proveedores; alcanzando un monto de US\$ 458,2 millones.

Adicionalmente, nuestras empresas proveedoras de servicios (contratistas) son parte fundamental de nuestra cadena de valor, puesto que son ellos los que tienen el mayor contacto directo con nuestros clientes y representan la cara visible de VTR en muchas instancias. Por ello los consideramos nuestros socios estratégicos y trabajamos a diario para integrarlos a la cultura de nuestra empresa. Son 151 empresas contratistas, con 8.291 trabajadores, los que sumados a nuestros colaboradores representan el 85 % del total de personal directo e indirecto cumpliendo labores para la compañía.

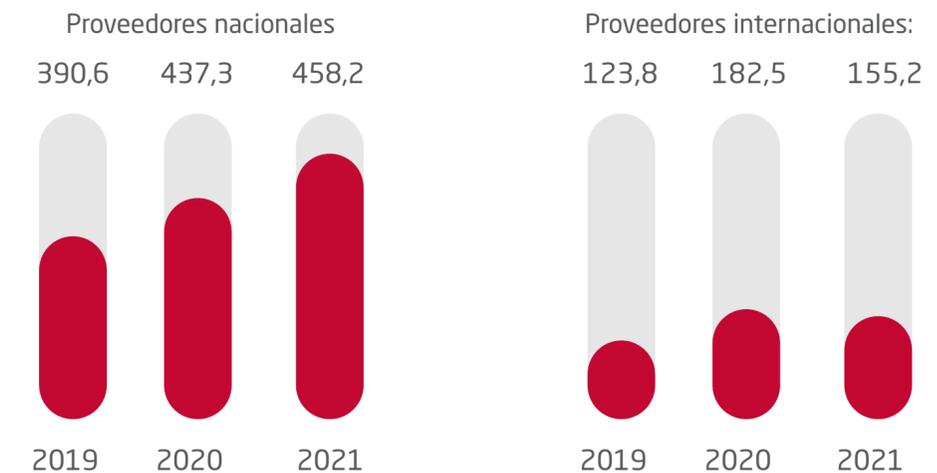
EVALUACIÓN DE CONTRATISTAS

El cumplimiento por parte de los contratistas de los estándares de servicio de VTR es crucial para la entrega de un servicio de excelencia hacia nuestros clientes, más aún si consideramos que concentran cerca del 80 % de las interacciones directas con nuestros clientes. Es por ello disponemos un Modelo de Riesgos bajo el cual aplicamos una evaluación de riesgos operacionales, financieros, comerciales y laborales, lo que nos permite conocer su estado, establecer brechas y poder implementar planes de acción para apoyarlos en su desarrollo. Mas información en sección "Contratistas, socios estratégicos" (pág. 58).

Porcentaje que representan los pagos a proveedores nacionales en el total de pagos



Monto del pago a proveedores (US\$ millones)



E. RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés prioritarios para la empresa son aquellos quienes pudieran verse afectados en forma significativa por nuestras actividades, productos y/o servicios, y aquellos cuyas acciones puedan influir en nuestra capacidad para llevar a cabo en forma exitosa la estrategia de negocio de la compañía.

En VTR históricamente hemos promovido **relaciones cercanas y colaborativas** con quienes forman parte de nuestro radio de acción

En este marco, en 2021 realizamos un proceso de escucha en 360°, para identificar las principales necesidades actuales y futuras de nuestros clientes. Este proceso nos ayudó a sentar las bases de nuestra nueva propuesta de valor y, también, a identificar las necesidades para mejorar la experiencia de las personas.

RADIOGRAFÍA DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

	CLIENTES	COLABORADORES	REGULADORES/ AUTORIDADES NACIONALES Y LOCALES	ACCIONISTAS	SOCIOS ESTRATÉGICOS	SOCIEDAD
¿QUIÉNES SON?	Clientes Personas y PYMES (B2B). Son un grupo prioritario para VTR. Están clasificados por líneas de negocios según perfiles y necesidades.	Personas que trabajan para VTR, tanto colaboradores internos como externos.	Organismos del Estado que velan porque los servicios se entreguen acorde a la normativa vigente, resguardando la calidad estos, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.	Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa a través de distintos instrumentos financieros.	Empresas Prestadoras de Servicios (EPS). Son las que interactúan con nuestros clientes (instalación, reparación, otros). Proveedores. Personas o empresas que suministras bienes o servicios a petición de VTR.	Personas que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad. VTR definió subgrupos de interés para el relacionamiento en áreas específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Educación: directores, profesores, alumnos y apoderados. • Autoridades locales: alcaldes, intendentes, gobernadores, parlamentarios. • Beneficencia: ONGs y fundaciones. • Agrupaciones: juntas de vecinos, bomberos, instituciones del Estado que atienden a grupos vulnerables.



	CLIENTES	COLABORADORES	REGULADORES/ AUTORIDADES NACIONALES Y LOCALES	ACCIONISTAS	SOCIOS ESTRATÉGICOS (EPS)	SOCIEDAD
¿CÓMO NOS RELACIONAMOS?	A través de la entrega de oferta de servicios, atención de clientes, medios digitales, escucha a clientes, <i>mailing</i> y encuesta que miden la calidad de los servicios, y multicanales (web y RRSS).	A través del diálogo permanente en instancias de comunicación interna, evaluaciones de desempeño, encuesta de clima (Your Voice) . Subgerencia de relaciones laborales.	Colaborando con la entrega de información precisa y oportuna que solicita el regulador y reuniones y audiencias sostenidas por ley de <i>lobby</i> . El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Regulación y la de Comunicaciones y Asuntos Corporativos.	Existe un área de Relaciones con Inversionistas. <i>Conference call</i> con analistas e inversores. Reporte de Sostenibilidad.	A través de: • Administración de contratos. • Gerencia Gestión de Empresas Colaboradoras y Gerencia de Compras. • Licitaciones.	A través de programas e iniciativas de relacionamiento específico. El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad
¿CUÁLES SON SUS PRINCIPALES INTERESES Y PREOCUPACIONES?	Calidad de servicio (cortes). Transparencia en la información (boleta). Oferta y precio de los servicios. Vulnerabilidad de sistemas e información privada de clientes. Postventa.	Conciliación trabajo/familia. Condiciones laborales, oportunidades de desarrollo laboral, clima, transparencia en la Información; sostenibilidad de la compañía y estabilidad laboral. Diversidad en la organización.	Cumplimiento de la normativa, respuesta oportuna y completa a los requerimientos. Respeto por los derechos de los consumidores. Entrega de información oportuna y transparente para la toma de decisiones de la autoridad competente.	Transparencia y claridad en la información. Resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento sustentable de la Compañía.	Pago oportuno. Condiciones laborales justas. Transparencia en la información. Capacitación. Sostenibilidad financiera de VTR y propia.	Servicios y productos. Uso responsable de la tecnología. Acceso a la conectividad. Riesgos psicosociales en niños, adolescentes y adultos por uso de la tecnología. Aumento de la brecha y aislamiento digital de comunas. Acceso a la educación digital. Contaminación ambiental por residuos tecnológicos y cableado de red.



CAP 05

MEDIO AMBIENTE

SEGUIMOS ABORDANDO NUESTROS PRINCIPALES IMPACTOS, COMO LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y NUESTRA HUELLA DE CARBONO PARA CREAR OPERACIONES SOSTENIBLES Y RESPONSABLES CON EL ENTORNO.

A. GESTIÓN DE NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

Hemos establecido **objetivos** para definir un programa de largo plazo que nos permita **controlar y reducir nuestro impacto ambiental** negativo. Para ello, hemos puesto especial énfasis en la **gestión de los residuos, las emisiones y la energía.**

Reforzando los compromisos de Liberty Latin America (LLA) en Chile, somos firmes defensores de la promoción de las dimensiones en ESG. Estamos conscientes de nuestra responsabilidad como un actor relevante en materia de contribución social y ambiental y de los efectos que tiene nuestra actividad en la sociedad. En este contexto, hemos establecido objetivos para materializar un programa medioambiental de largo plazo y en 2021 nos propusimos como meta controlar y reducir nuestro impacto ambiental negativo, a través de la gestión de la generación de residuos, la emisión de gases de efecto invernadero y el consumo de energía.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Conforme avanza la tecnología y modernidad y contamos con más cantidad de equipos eléctricos y electrónicos, también aumentan a pasos agigantados sus desechos. Los residuos electrónicos o *e-waste* son uno de los principales pasivos ambientales de nuestra época, cuyo constante crecimiento se ha convertido en una amenaza. El Monitor global de *e-waste* de 2020 destaca la existencia de un récord de 53,6 millones de toneladas métricas (Mt) de este tipo de residuo generado en 2019, 21 % más que en 2014. Junto con ello, solo el 17 % fue recolectado de manera documentada y reciclado en forma sostenible. Ello hace que su gestión se esté convirtiendo en prioridad para algunos países, dado que contar con este tipo de

información podría permitir evaluar desarrollos futuros, delinear políticas nacionales, limitar su generación, prevenir su disposición ilegal, promover su reciclaje y crear nuevos trabajos dentro de procesos de economía circular. Asimismo, el Objetivo de Desarrollo Sustentable número 12 se hace cargo de este aspecto, promoviendo que los países que han adherido a las metas 2030 de Naciones Unidas, generen compromisos formales para su gestión.

En este contexto, 13 países, incluido Chile, se unieron en la primera iniciativa regional de monitoreo de *e-waste* para comprender e interpretar los procesos de manejo de estos residuos y facilitar su gestión ambiental. Entre los resultados, destaca que, si bien todos los países tienen algún tipo de legislación regulatoria de residuos, Chile es uno de los cinco que además cuenta con normas específicas. Es así como, en 2016, el Gobierno de Chile promulgó la Ley N°20.920, para la gestión de residuos, la Responsabilidad Extendida al Productor (REP) y fomento al reciclaje. Su objetivo es disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y todo tipo de valorización, a través de la instauración de la responsabilidad extendida al productor y otros instrumentos de gestión de residuos, con el fin de proteger la salud de las personas y el medio ambiente.

***E-waste* son productos descartados o componentes que necesitan un suministro de energía o batería para desempeñar sus funciones**



Por nuestra parte, no solo colaboramos en iniciativas que nos permiten mantenernos en la vanguardia de las conversaciones públicas y privadas sobre gestión de residuos eléctricos y electrónicos, apoyando las políticas públicas nacionales, sino que además, tenemos protocolos que nos ayudan a gestionar este tipo de residuo generado por nuestras operaciones en todo el ciclo de nuestro servicio. Es así como, a partir de un proceso de logística inversa, retiramos equipos desde las casas de nuestros clientes (debido a distintas razones, tales como daño en el equipamiento, cambio de tecnología, cambio de plan o la baja de algún servicio de VTR). Posteriormente, estos equipos son enviados a nuestro Centro Logístico Operacional (CLO) en el cual el material es separado entre los que son posible de recuperar y los que se deben reciclar. En el caso de los primeros, estos son enviados a revisión en nuestros laboratorios y dependiendo de la necesidad, son reparados y posteriormente remozados para volver a utilizarlos.



 [Ver video](#)

Asimismo, una parte de los equipos que son recuperados son vendidos a otras operaciones del grupo LLA. En el caso de los que se quedan en la operación de VTR, estos son nuevamente embalados y entregados a las empresas prestadoras de servicio para que puedan volver a instalarlos. En este contexto, en 2021, retiramos más de un millón de equipos, de los cuales cerca de 800 mil fueron recuperados. De estos, más de 632 mil fueron reacondicionados para reinsertarlos a nuestra operación.



Adicionalmente, los equipos que son enviados a disposición final, porque se encuentran descompuestos o tienen tecnología obsoleta, son reciclados o destruidos de manera adecuada por nuestros socios estratégicos de reciclaje, dando cumplimiento a las normativas vigentes.

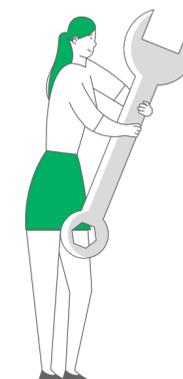
PASOS DEL PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA

El Cliente decide cambiar su equipo o dar de baja el servicio.

PASO 1

Nuestros técnicos asisten a la casa de los clientes y realizan el retiro de los equipos.

PASO 3



Los equipos son enviados a nuestro centro de logística, en donde se toma la decisión de repararlos o enviarlos a reciclaje.

PASO 5

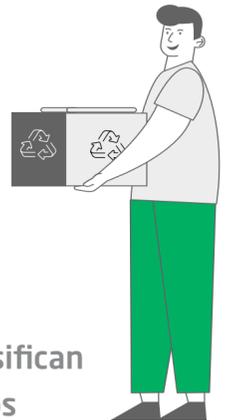
Cliente contrata servicio o realiza cambio de equipo.

PASO 7



Se realiza solicitud a VTR.

PASO 2



Los equipos retirados se clasifican por familia de productos y los residuos considerados como peligrosos son retirados por un operador de reciclaje certificado.

PASO 4

Los equipos reacondicionados son reinsertados nuevamente en la operación, con el fin de disminuir el impacto medioambiental que conlleva la compra de nuevos equipos.

PASO 6



En relación con los cables que forman parte relevante de la operación de la red de VTR para el servicio de nuestros clientes, y siguiendo la Ley N° 21.172, que regula el tendido y extracción de líneas aéreas y subterráneas de servicios de telecomunicaciones, hemos continuado con el retiro y mantención de cables en desuso, lo que se traduce en un trabajo permanente por parte de nuestras áreas operativas. Ellas acuden a las solicitudes de clientes hechas a través de distintos canales de comunicación de VTR. En el caso de que estos cables u otro material sean efectivamente de responsabilidad nuestra, son retirados mediante los procedimientos establecidos por la empresa. Más del 70 % de los requerimientos recibidos están relacionados con el cableado. Es así como diariamente los técnicos entregan en su base de operaciones el cableado de despunte o desmonte de red y cuando se acumula una cierta cantidad de kilos se solicita su retiro a la empresa logística Midas para disponerlos conforme a estrictos protocolos ambientales.

GESTIÓN DE CABLES

Cables entregados a MIDAS (en kilos)

133.473 en 2019

76.561 en 2020

57.925 en 2021

Proyecto de economía circular:

Convirtiendo cables y decodificadores en soluciones con *valor social*

Durante 2021 quisimos ir más allá del trabajo que realizamos para tratar de manera responsable nuestros residuos, poniendo en marcha por primera vez en la historia de VTR, un novedoso proyecto de economía circular. Firmamos un convenio de colaboración con TECHO-Chile, comprometiéndonos a generar mobiliario sostenible para sus comunidades.

Gracias al reciclaje de nuestros decodificadores y cables en desuso y de la mano de la empresa Reciclapp, entregamos 19 mesas y 114 sillas de ecomadera, que beneficiaron a 17 sedes sociales de campamentos pertenecientes a la ONG, localizadas en siete regiones de Chile.

economía circular





MEJORANDO LA GESTIÓN DE RESIDUOS DE LA INDUSTRIA

Trabajamos de manera colaborativa en la búsqueda de una reducción de los residuos de nuestra industria, **para ello:**



Somos miembros de la Cámara de Comercio de Santiago donde participamos activamente en la Mesa de la Ley REP, junto a otras 18 organizaciones que generan residuos similares.



En 2019 firmamos el Acuerdo de Producción Limpia (APL) junto a otros actores del sector de Telecomunicaciones, con el fin de diseñar un sistema de gestión colectivo para el **manejo de residuos** de aparatos eléctricos y electrónicos, considerando que su reciclaje alcanza solo un 3 % en el país.

Para afrontar de mejor manera el Reglamento de pilas y artefactos eléctricos y electrónicos de la Ley REP, en 2022, VTR nuevamente se sumará a la conformación de un Sistema Integrado de Gestión colectivo.



Durante 2021, retiramos, y posteriormente logramos recuperar, el 78 % de los equipos provenientes de las casas de nuestros clientes; mientras que el 22 % restante, corresponde a equipos que fueron enviados a reciclaje.

Hemos estado **COLABORANDO** en el Acuerdo de Producción Limpia (APL) de aparatos eléctricos y electrónicos.

Acuerdo de producción limpia

Entre 2019 y 2021 estuvimos trabajando en la implementación, junto a otras 18 empresas del sector, del Acuerdo de Producción Limpia para Aparatos Eléctricos y Electrónicos, que encabezaba la Cámara de Comercio de Santiago. Su fin fue mejorar la información del sector para contribuir a la elaboración del Decreto Supremo que fijará las metas de recolección y valorización de residuos tecnológicos y preparar a las empresas para una correcta implementación de la Ley de Responsabilidad Extendida al Productor (REP), considerando la complejidad del mercado de los aparatos eléctricos y electrónicos.

En el marco del APL, se desarrolló una guía para apoyar a los Productores de Producto Prioritario (PPP), entregando herramientas que faciliten la declaración de productos del sector de aparatos eléctricos y electrónicos e incorporando definiciones, métodos y procedimientos para realizar el proceso acorde con los requerimientos establecidos.

Este punto es importante para VTR dado que los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) de origen domiciliario poseen partes y componentes con sustancias peligrosas en su interior, tales como metales pesados, retardantes de llama, contaminantes orgánicos persistentes y otras sustancias que deben ser gestionadas adecuadamente. En este sentido, hemos desarrollado un procedimiento que nos permite disponer de manera segura todos los módems, decodificadores, controles remotos, cables y otros aparatos electrónicos (ver pág. 80). [🔗](#)



recuperados

EQUIPOS RECUPERADOS Y RECONDICIONADOS

1.029.770 632.239



2021

- Número de equipos **recuperados**
- Número de equipos **reacondicionados**





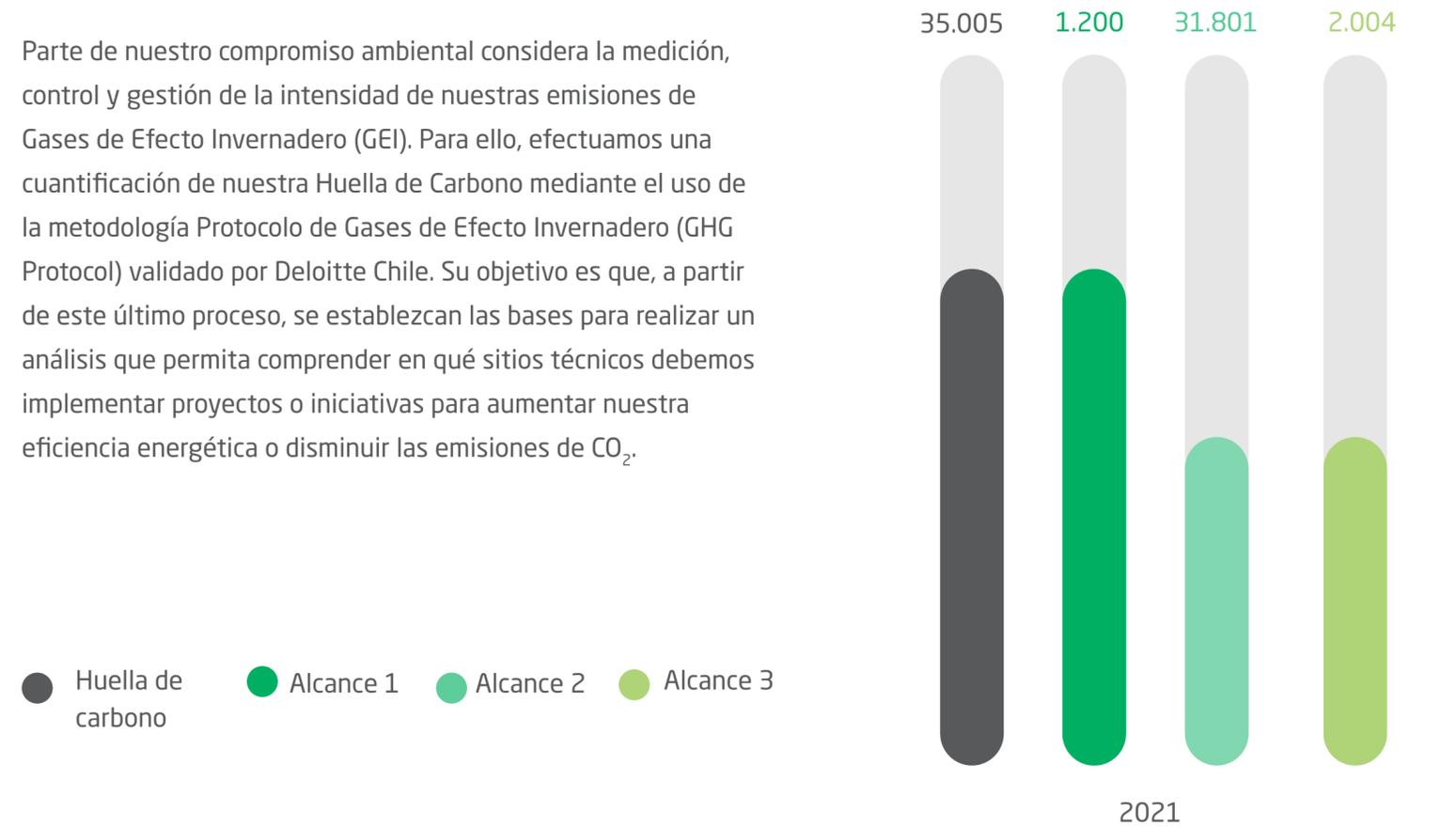
Residuos (en toneladas)

	2019	2020	2021
Industriales no peligrosos	509	346	465
Industriales peligrosos	117	202	40
Residuos sólidos generados que son reciclados	425	358	333
Porcentaje de residuos sólidos generados que son reciclados en relación al total de residuos sólidos generados	68 %	65 %	66 %

EMISIONES

Parte de nuestro compromiso ambiental considera la medición, control y gestión de la intensidad de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Para ello, efectuamos una cuantificación de nuestra Huella de Carbono mediante el uso de la metodología Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) validado por Deloitte Chile. Su objetivo es que, a partir de este último proceso, se establezcan las bases para realizar un análisis que permita comprender en qué sitios técnicos debemos implementar proyectos o iniciativas para aumentar nuestra eficiencia energética o disminuir las emisiones de CO₂.

Huella de carbono (en toneladas de CO₂e)



EFICIENCIA ENERGÉTICA Y USO DE ENERGÍAS RENOVABLES NO CONVENCIONALES

VTR posee 42 sitios técnicos, los cuales tienen implementada una infraestructura eficiente bajo normativa en todas las especialidades y equipos, los que permiten entregar los servicios de telefonía fija y móvil, internet, televisión y otros servicios a nuestros clientes. Además, cuenta con dos data center encargados de manejar tanto los procesos internos del negocio de VTR como de sus clientes. Todos estos equipos representan aproximadamente el 44 % del consumo total de energía de la compañía, razón por la cual, hemos efectuado la certificación de los procesos y la definición de criterios técnicos para hacerlos más eficientes y sostenibles.

Junto con ello, hemos implementado un plan de eficiencia energética que considera la carga TI, que incluye todos los equipos, las instalaciones y los *hardware* y *software*, redes, etc. que entregan los servicios a nuestros clientes y procesos. Ellos permiten definir una variable llamada Power Usage Effectiveness (PUE) que mide la eficiencia con la que un centro de datos emplea la energía que consume. Es así como, el 86 % de los sitios técnicos y data center de VTR han tenido una reducción sostenida del PUE desde 2013.

Ello ha sido posible gracias al seguimiento, desarrollo e implementación de una serie de medidas en clima, nivel de redundancia, eficiencia de climatización y UPS, así como en ocupación y capacidad. En este contexto, se efectuó el ordenamiento y confinamiento de pasillos con distribución frío/caliente que permitió un ahorro de 30 % en energía consumida en climatización; se instalaron equipos de clima *freecooling* en el sitio técnico La Cisterna para enfriar el área, aprovechando las bajas temperaturas exteriores; se retiraron equipos de TI discontinuados y sin tráfico; y se reemplazaron equipos por tecnología eficiente como el transformador seco instalado en el sitio técnico La Cisterna. Este no solo requiere un bajo mantenimiento y produce reducidos niveles de ruido, sino que, además, su diseño es ambientalmente sustentable, ya que el 90 % de los materiales usados para su construcción son reciclados.

Además, en 2022 está contemplada la implementación del proyecto de levantamiento de cargas para apagado y retiro de equipos en desuso Data Center 2. Este consiste en el registro de todos los equipos de la sala de Data Center 2 para efectuar una nueva distribución que permita organizar la disponibilidad del sitio, además de cuantificar el retiro, ya que todos los equipos que están encendidos, obsoletos y no generan tráfico, solo consumen clima, espacio y energía. Se están realizando visitas a los sitios técnicos y data center con la finalidad de evaluar y generar estos proyectos de eficiencia energética que serán presentados para el presupuesto 2023.

PUE = $\frac{\text{Carga total de las instalaciones}}{\text{Carga TI}}$



REDUCCIÓN DE PUE DESDE 2013

Power Usage Effectiveness (Pue)

2,43
PUE 2013

1,86
PUE 2022

AHORRO DE ENERGÍA POR RETIRO DE EQUIPOS EN DESUSO DESDE 2016 AL 2020

212
EQUIPOS
RETIRADOS

229
KW

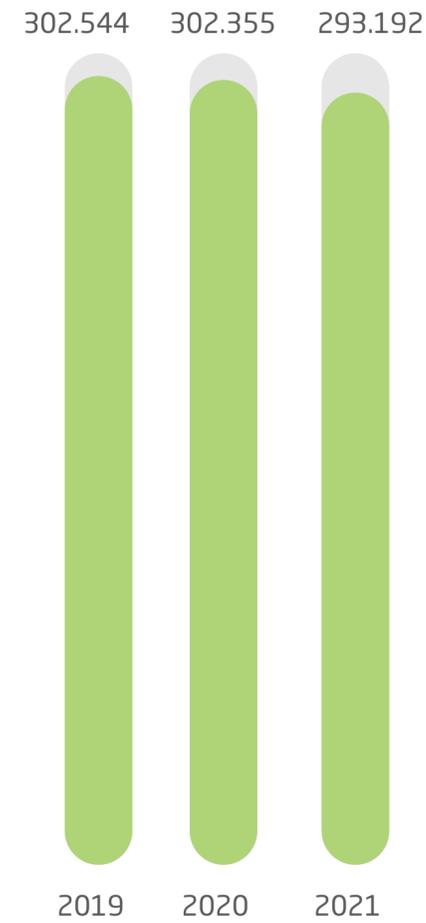
En 2021 se implementó un proyecto de climatización en la sala de *switch* del sitio técnico Independencia que permitió un ahorro de energía de 10Kw mensuales, por lo que se espera recuperar la inversión efectuada en los próximos cinco años.

Adicionalmente, con el objetivo de iniciar la certificación del origen de la energía que empleamos y con ello reducir nuestras emisiones de GEI, diseñamos el programa de uso de energías renovables no convencionales mediante el cual, en 2021 cerramos un contrato con Enel Distribución para la compra de energía proveniente de fuentes limpias. Es así como, el primer paso en este sentido fue efectuado por el sitio técnico de Viña del Mar, que generó un contrato de compra de energías renovables no convencionales, lo que le permitirá obtener el certificado que acredita esta transacción. A través de este proceso podremos mostrar que la energía consumida por el sitio ha sido 100 % generada por fuentes de generación de Energías Renovables No Convencionales (ERNC).

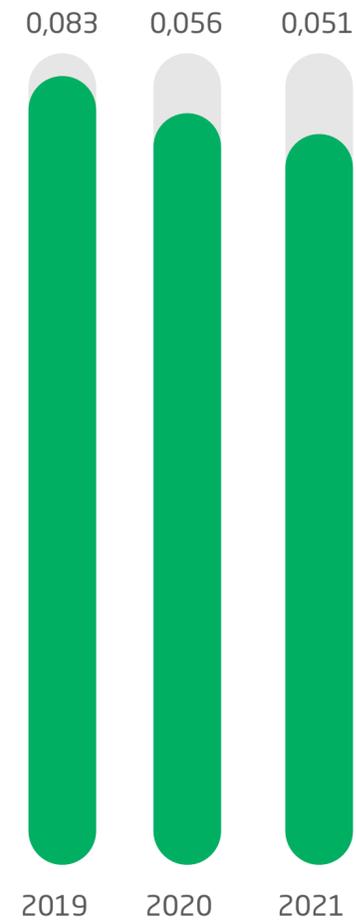


ENERGÍA

Consumo de energía eléctrica (Gj)

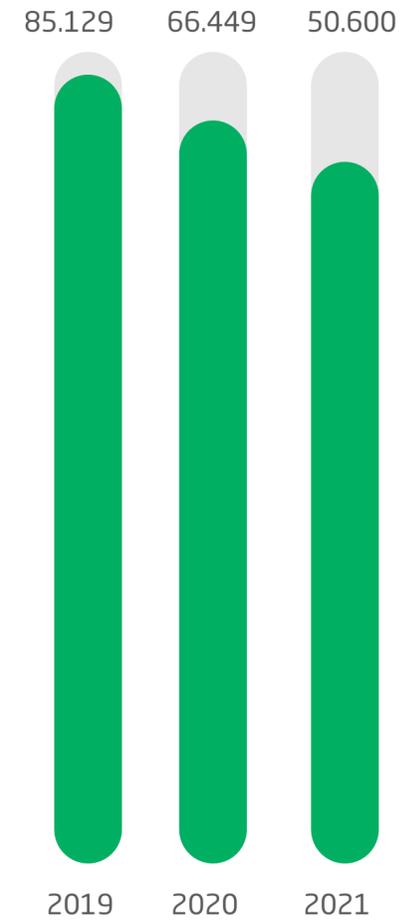


Intensidad energética



OTROS INDICADORES AMBIENTALES

Agua consumida (m³)



Eficiencia hídrica (m³/TB de datos)



CAP_07

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ACERCA DE ESTE REPORTE

Por décimo sexto año consecutivo, en VTR hemos elaborado un reporte de sostenibilidad con el objetivo de informar sobre nuestra estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para nuestra empresa en materia ambiental, social y de gobernanza.

Este informe ha sido realizado en conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para VTR y sus grupos de interés, los que fueron definidos según los lineamientos de dichos estándares (ver Índice de contenido GRI en pág. 91).¹⁷

La información que se presenta aborda la gestión de nuestra compañía durante 2021. Se incluyen además

datos de ejercicios anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del informe.

En su confección participó un equipo de trabajo transversal de la compañía, liderada por la Gerencia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

TEMAS ASG DE MAYOR RELEVANCIA A REPORTAR

Realizamos un análisis de Doble Materialidad para definir los temas de mayor relevancia a reportar en los aspectos

ASG (Ambiental, Social y Gobernanza). Tomando como base el ejercicio de materialidad realizado para el informe del año anterior, analizamos la evolución de estos temas y determinamos los nuevos énfasis e *issues* que emergen producto del contexto que vive Chile y el mundo.

Como primer paso identificamos los asuntos que surgen desde las siguientes perspectivas:

- **Requerimientos del mercado financiero en materia ASG para el sector de telecomunicaciones:** DJSI¹⁹ (sector telecomunicaciones) y nueva norma 461 de la Comisión del Mercado Financiero en Chile. Esta última integra los requerimientos de SASB²⁰ para el sector, además de los lineamientos de TCFD²¹ en lo relativo a cambio climático.

- **Evolución de las necesidades de la sociedad y desafíos específicos que emergen para las empresas de telecomunicaciones:** Global Risk Report 2021 del World Economic Forum, hoja de ruta trazada por el Estado Chileno en materia de cambio climático y conversaciones surgidas en Chile en el marco de la Convención Constitucional.
- **Temas estratégicos y prioritarios para VTR,** surgidos a partir del Plan Estratégico CREE.

De este ejercicio surgió un listado de asuntos que fueron priorizados y validados por la Vice Presidencia de Asuntos Legales y Corporativos, y la Gerencia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Compañía.

¹⁹ Dow Jones Sustainability Index.

²⁰ <https://www.sasb.org>

²¹ <https://www.fsb-tcf.org>



TEMAS ASG DE MAYOR RELEVANCIA

Ambiental

- Residuos y economía circular.
- Emisiones.
- Eficiencia energética y energías renovables.



Social

Colaboradores:

- Estrategia de equidad, diversidad e igualdad.
- Desarrollo y *engagement*.
- Salud y seguridad ocupacional.
- Contratistas.

Comunidad e Inclusión

Digital:

- Brecha digital: conectividad y asequibilidad.
- Educación e inteligencias digitales.



Gobernanza

Experiencia del cliente y calidad del servicio:

- Los desafíos enfrentados y la nueva etapa de VTR.
- Experiencia del servicio.

Gobierno corporativo e integridad:

- Gobierno corporativo.
- Integridad, cumplimiento y gestión de riesgos.
- Ciberseguridad y protección de datos.
- Cadena de abastecimiento responsable.
- Relación con grupos de interés.



NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En 2015 todos los Estados Miembros de Naciones Unidas aprobaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y las 169 metas asociadas como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La década de 2020 - 2030 será fundamental para hacer frente a la creciente pobreza, empoderar a las mujeres y niñas y afrontar la emergencia climática, así como la de salud.

Para nuestra empresa, adherir a los ODS implica reforzar nuestro compromiso con los principios del Pacto Global a la vez que agregamos valor a la sociedad a través de contribuciones concretas, principalmente buscando fortalecer la inclusión digital en Chile.



CONTRIBUCIÓN DE VTR A LOS ODS EN 2021

- Somos parte del programa Conectividad para la Educación 2030, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de conectividad de 10.000 establecimientos de todo Chile, con conexiones de calidad y gratuitas, que se implementarán desde 2021 hasta 2030, beneficiando a 3,2 millones de estudiantes.
- Continuamos implementando el programa Costo Cero cuyo objetivo es conectar a los más vulnerables y alejados de la tecnología a través de servicios gratuitos de internet, televisión y telefonía para instituciones sociales.
- Mantuvimos el fortalecimiento de las inteligencias digitales a través de: Contenidos Digitales para el Aula, Las Aventuras de Wi & Fi, Generación Digital, Convive Digital y Convive Digital en tu Comuna.
- Por octavo año apoyamos el Congreso Futuro.
- Participamos en el concurso Elige Innovar a través de la entrega del premio Imaginación digital.
- Implementamos un proyecto piloto que resolvió las tres brechas digitales al que denominamos Conectados para el Futuro.
- Seguimos fomentando el desarrollo de los canales regionales a través de la red VTR ViveChile.
- Implementamos el programa Minuto Adicional que entregó espacio televisivo en los procesos de elección de cargos públicos efectuados en 2021.
- Programa Cross Channel que apoyó a organizaciones de carácter social a través de la entrega de espacio televisivo para la difusión de sus actividades.
- A través del voluntariado desarrollamos cuatro iniciativas: jornada de reforestación, instalamos un punto limpio en el edificio corporativo, tuvimos visitas de estudiantes de telecomunicaciones al sitio técnico de La Cisterna y entregamos artículos elaborados con material de reciclado a la ONG TECHO-Chile.



- Contamos con una Estrategia de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI) que incluye cuatro verticales: equidad de género, personas con discapacidad, LGTB+ y raza y etnia.
- Seguimos promoviendo el trabajo de la Mesa EDI.
- En 2021 participamos en eventos de Liberty Latin America como el Día de la Mujer, el Mes del Orgullo y Mes de la Raza y Etnia.
- Pusimos en marcha el programa de pre y post natal maternal y parental y el beneficio VTR te apoya mamá.
- Lanzamos el programa de Post natal masculino en 2019, convirtiéndonos en la primera empresa en Chile en ofrecer este beneficio.
- Adherimos al plan +Mujeres en Telecomunicaciones del Gobierno.
- Publicamos el protocolo de Transformación de género para apoyar a nuestros colaboradores que lo necesitan.
- Publicamos la Política corporativa sobre Violencia de Género en Lugar de Trabajo.
- Obtuvimos categoría A en la radiografía de Pride Connection que promueve la diversidad e inclusión.
- Seguimos apoyando a personas con discapacidad.
- Desarrollamos un modelo laboral flexible que considera vacaciones flexibles y trabajo híbrido.
- Promovemos trabajo seguro y ambientes laborales saludables entre los colaboradores de VTR y los de EPS.



- Efectuamos la gestión de nuestros residuos eléctricos y electrónicos a través de un proceso de logística inversa en el que incorporamos a nuestros EPS.
- Implementamos un programa de economía circular mediante el cual convertimos cables y decodificadores en sillas y mesas de ecomadera que entregamos a las sedes sociales de Techo Chile.
- Trabajamos en asociatividad en instancias públicas y privadas para resolver los impactos ambientales de la industria, especialmente en materia de *e-waste*.
- Medimos anualmente nuestra huella de carbono.
- Implementamos programas de eficiencia energética y uso de energías no convencionales.



- Invertimos el mayor monto entre las operadoras de telecomunicaciones en Latinoamérica para mejorar nuestra red.
- Implementamos un proceso de escucha en 360° para identificar los requerimientos de nuestros clientes y mejorar así su experiencia.
- Estamos incorporando modelos de *advanced analytics* para mejorar nuestro servicio y lanzamos Where is my Tech con el mismo propósito.
- Publicamos nuestro décimo sexto Reporte de Sostenibilidad.
- Disponemos de un Código de Ética, Modelo de Prevención de Delitos, Sistema de Denuncias, Política de Compliance y directrices específicas en anticorrupción, conflictos de interés y otras materias.
- Contamos con un Código de Conducta para Socios Comerciales y disponemos de un modelo de riesgos para monitorear la gestión de nuestros contratistas.
- Contamos con un modelo de gestión de ciberseguridad.

COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

	Principio de Pacto Global	Descripción de medidas prácticas para implementar los Principios y evaluación de sus resultados
DERECHOS HUMANOS	PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	67-69
	PRINCIPIO 2: Las empresas deben asegurarse de sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	67-69, 58, 59, 73
RELACIONES LABORALES	PRINCIPIO 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	57
	PRINCIPIO 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	49-57
	PRINCIPIO 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	49-57
	PRINCIPIO 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	52-54
MEDIO AMBIENTE	PRINCIPIO 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	78
	PRINCIPIO 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	78-82
	PRINCIPIO 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	78-85
ANTI-CORRUPCIÓN	PRINCIPIO 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	67-69



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Índice

Introducción

VTR en una mirada

Experiencia del cliente

Comunidad e Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno corporativo

Medio ambiente

Información complementaria

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		[GRI 101 no incluye contenidos]	
CONTENIDOS GENERALES			
	102-1 Nombre de la organización	Portada	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14, 23	
	102-3 Ubicación de sede	La sede principal se ubica en la ciudad de Santiago, Chile.	
	102-4 Ubicación de las operaciones	6	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	65	
	102-6 Mercados servidos	14, 23	
	102-7 Tamaño de la organización	5, 6, 17, 60	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	60, 61	La información sobre empleados y otros trabajadores no se presentan por región, ya que están agrupados para toda la operación.
	102-9 Cadena de suministro	58, 59, 61, 73	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-11 Principio o enfoque de precaución	El Código de Ética y las políticas de Liberty Latin America cautelan la aplicación del enfoque preventivo en el actuar de la organización.	
	102-12 Iniciativas externas	33, 88, 90	
	102-13 Afiliación a asociaciones	90	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 4	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	13, 16, 52, 67, 68	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	69	
	102-18 Estructura de gobernanza	64, 65	
	102-19 Delegación de autoridad	65	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	65	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	64	Información no disponible para la composición según: número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; y representación de los grupos de interés.
	102-25 Conflictos de intereses	68	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	59	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	59	
	102-40 Lista de grupos de interés	74	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	57, 61	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	74	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	74	Información no disponible para la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés.
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	75	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El reporte cubre todas las operaciones de VTR en Chile, al igual que los Estados Financieros.	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	87	
	102-47 Lista de temas materiales	88	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-48 Reexpresión de la información	El efecto de cualquier reexpresión de información respecto de reportes anteriores y los motivos para dicha reexpresión, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Los cambios significativos con respecto la cobertura de los temas, se especifican como notas al pie cuando se presenta dicha información.	
	102-50 Periodo objeto del informe	87	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sostenibilidad 2020, publicado en agosto de 2021	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	94	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	87	
	102-55 Índice de contenidos GRI	91	
	102-56 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa.	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
TEMAS MATERIALES			
AMBIENTE			
Residuos y economía circular			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	78	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78, 79	
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos relacionados	78-83	
	Proceso de logística inversa	79, 80	
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	83	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	83	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83	
GRI 305 - 2016: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	83	
GRI 305 - 2016: Emisiones	305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	83	
Eficiencia energética y energías renovables			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	84-86	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	84	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84-86	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Energía eléctrica consumida	86	
	Ahorro de energía por retiro de equipos en desuso	85	
	Eficiencia energética	86	
SOCIAL			
Estrategia de equidad, diversidad e igualdad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en empleados	52-54	
GRI 401: Empleo 2016	401 -3: Permiso parental	53	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	
Desarrollo y engagement				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	60	El indicador no se presenta por región, ni su desagregación por sexo y por tipo de empleo.	
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	55, 60	Información no disponible: media de horas de formación desglosado por categoría laboral	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55	Información no disponible: Programas de ayuda a la transición para profesionales que salen de la empresa.	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	57	Información no disponible: desglose por sexo y categoría laboral	
	Inversión en capacitación	60		
Salud y seguridad ocupacional				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	57		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo	57		
	403-2 Gestión de riesgos e incidentes en seguridad y salud en el trabajo	57		
	403-5 Capacitación y entrenamiento en salud y seguridad	57		
	403-6 Promoción de la salud en el trabajo	57		
	403-7 Prevención y mitigación de impactos en la salud y seguridad relacionados al negocio	57		
	403-9 Accidentabilidad relacionada al trabajo	57, 58		
	403-10 Enfermedades ocupacionales	58		
	Contratistas			
	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	58	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		58		
	Programa de capacitación de Empresas contratistas	58, 59		
	Horas de capacitación	59		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
Brecha digital: conectividad y asequibilidad			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	35	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35	
	Escuelas Subtel	33	
	Programa Costo Cero	35	
Fundación VTR: Inteligencias digitales			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	36 - 38	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36 - 38	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36 - 38	
	Contenidos digitales para el aula	38	
	Las aventuras de Wi & Fi	39	
	Generación digital	40	
	Convive digital	41	
	Congreso Futuro 2021	43	
	Concurso Elige Innovar	43	
Gestión Comunitaria			
	Red de TV Regional	45	
	Programa Minuto adicional	46	
	Programa Cross Channel	46	
Programa Voluntariado corporativo			
	Programa Voluntariado Corporativo	47	
GOBERNANZA			
Gobierno corporativo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	63	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63-65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64, 65	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Número de directoras	64	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
Integridad, cumplimiento y gestión de riesgos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	67-69	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67-69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68, 69	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Colaboradores capacitados en anticorrupción	69	
	406-1 Incidentes de discriminación	69	
GRI 406: No discriminación 2016	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	69	
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período	69	
	Colaboradores capacitados en materia de ética	69	
	Denuncias por acoso laboral y sexual	69	
Ciberseguridad y protección de datos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	70	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70-72	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71, 72	
	Avances en el resguardo de la ciberseguridad y protección de datos	70-72	
Cadena de abastecimiento responsable			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	73	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73	
	Monto de pago a proveedores nacionales e internacionales	73	
	Porcentaje que representa el pago a proveedores nacionales	73	
	Evaluación de los contratistas	58, 59, 73	
Relación con grupos de interés			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	74	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74-74	
	Iniciativas de relacionamiento con grupos de interés	75	



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD VTR 2021

CONTACTO

Para obtener más información, realizar comentarios o consultas en relación al Reporte de Sostenibilidad 2021 dirigirse a:

Miguel Oyonarte W.

Vicepresidente de Asuntos Legales y Corporativos

E-mail: miguel.oyonarte@vtr.cl

Cyntia Soto C.

Gerente de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

E-mail: cyntia.soto@vtr.cl

Christopher Bittig G.

Jefe de Proyectos de Sostenibilidad

E-mail: christopher.bittig@vtr.cl

Dirección general:

Gerencia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad - VTR

Desarrollo de contenidos:

Kodama Consultores.

Diseño: CProyecta.

www.vtr.com

Julio 2022

VOLVER AL INICIO