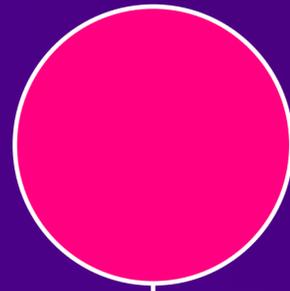




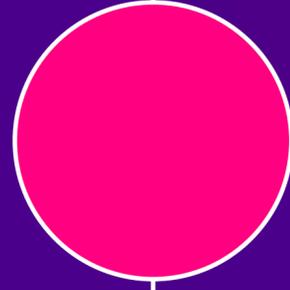
**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2022**

WOM

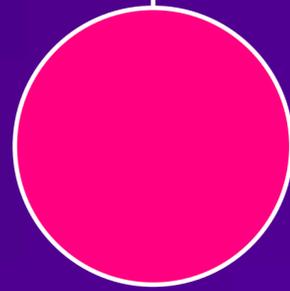
ÍNDICE



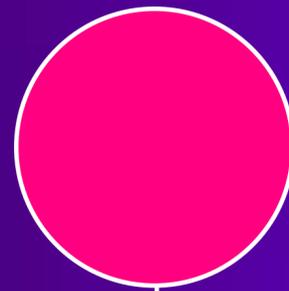
¿QUÉ
HACEMOS?
Pág. 7



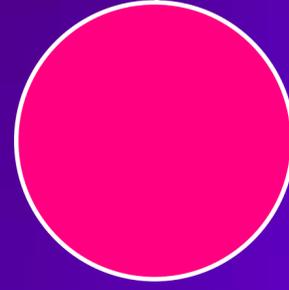
LO QUE NOS
MUEVE A
HACER LAS
COSAS BIEN
Pág. 19



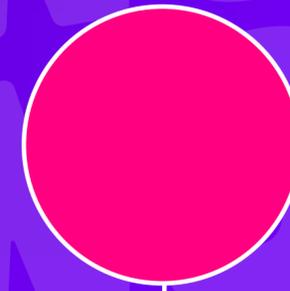
CRECER PARA
INTEGRAR
Pág. 37



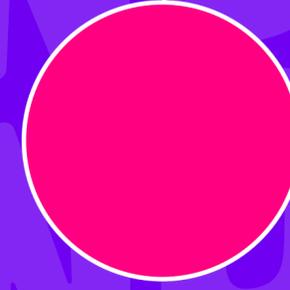
PROTEGER
Pág. 50



CONTRIBUIR
Pág. 67



ORGULLOSAMENTE
WOMERS
Pág. 94



CÓMO
CONSTRUIMOS
ESTE REPORTE
DE IMPACTOS
Pág. 120





0.1

CARTA DEL CEO

Bienvenidos a nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad de WOM, correspondiente al desempeño 2022 de la Compañía. En WOM estamos comprometidos con nuestros clientes, equipos y nuestro entorno. Asumimos un camino sin retorno hacia la medición de nuestros impactos sociales, ambientales y de gestión hacia un futuro sostenible. Hoy somos la operadora de telefonía móvil con la red que más crece en el país y eso, además del profundo orgullo que nos genera, es una tremenda responsabilidad con millones de personas, familias, negocios grandes y pequeños que día a día cuentan con WOM para estar conectados.

Desde el año pasado comenzamos a medir voluntariamente nuestro desempeño sostenible a través de la metodología que entregan los principales estándares internacionales de información no financiera, el Global Reporting Initiative (GRI). Este año agregamos dos nuevas métricas que buscan abordar la gestión sostenible desde la mirada de los inversionistas, a través del International Sustainability Standards Board (SASB), y la gestión de riesgos climáticos con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Hoy orientamos nuestra gestión hacia el manejo de esos impactos y así transformar las externalidades en oportunidades beneficiosas para todos y todas. Por esto, durante 2023 desarrollaremos nuestra primera política de sostenibilidad que buscará materializar nuestra propuesta de valor con cada uno de nuestros stakeholders.

En WOM trabajamos con pasión, valentía, innovación y honestidad para dar el mejor servicio a un precio justo. Como WOMers enfrentamos cada día con decisión y un gran espíritu de servicio bajo el lema de “hacer las cosas bien”. Aprovecho esta instancia para agradecer a este tremendo equipo y reafirmar nuestro compromiso con acciones que potencien la no discriminación, equidad y valoración de la diversidad, apoyados en la igualdad de condiciones.

¡El futuro nos desafía! Enfrentamos diariamente dos caras de una misma moneda: por un lado un mundo hiper digitalizado, con oportunidades infinitas de conexión, desarrollo y rapidez, pero a la vez somos testigos de la tremenda realidad de las brechas digitales que impactan directamente en la calidad de vida de miles de niños, jóvenes y adultos mayores. Tenemos la obligación no sólo de entregar servicios digitales de excelencia sino que cuidar a nuestros usuarios y clientes, que no les quepa duda que WOM trabaja para conectarlos con seguridad y calidad.

Este 2022 estuvo marcado por el lanzamiento de nuestra Red 5G y con el crecimiento exponencial de la conexión que generamos para millones de personas. Hoy los horizontes se expanden y no paran de crecer: se espera que con la descentralización cerca de 2,5 millones de personas tengan acceso a tecnología de calidad, cumpliendo con la promesa WOM de democratizar el servicio.

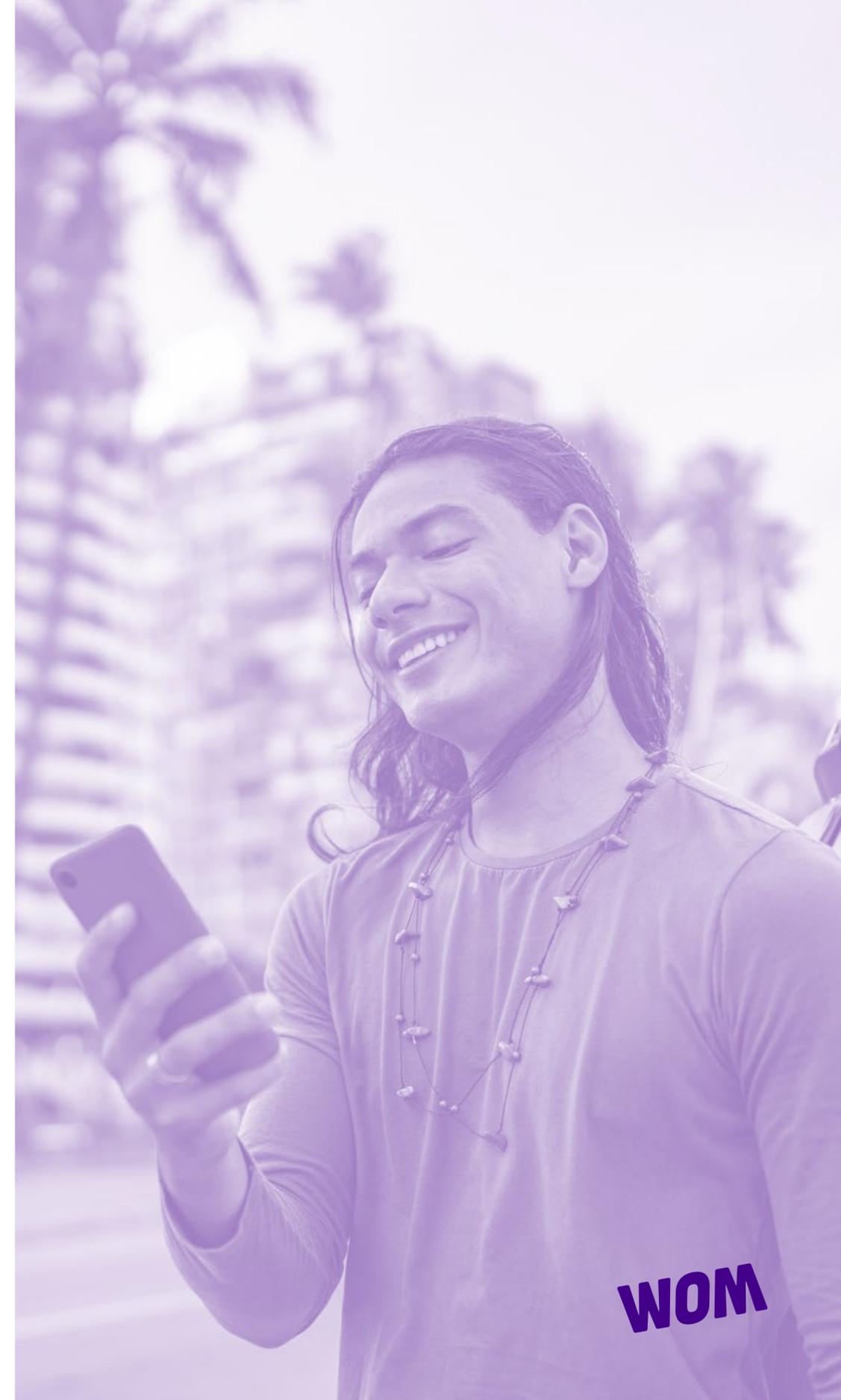
Por otra parte nos propusimos mejorar la gestión ambiental de nuestra Compañía y, en esa dirección, este 2022 realizamos el primer cálculo de huella de carbono bajo los alcances 1, 2 y 3 (que comprenden emisiones directas e indirectas de GEI, y otras emisiones). También recuperamos más de 10 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos durante el año, y reciclamos un 20% más que el año pasado. La responsabilidad con el entorno la tomamos muy en serio y estamos trabajando para seguir adelante con varias iniciativas que afiancen este compromiso.

Gracias a todos los WOMers que participaron en este proyecto, que están detrás de cada número e iniciativa que aquí les contamos.

¡Nos vemos este 2023 con nuevas sorpresas!

Afectuosamente,

Sebastián Precht
CEO





0.2

¡ESTE AÑO LA ROMPIMOS!

Se ve bien...se viene aún mejor

HITOS 2022



¡Lanzamos el 5G! Con el hito de encendido simultáneo de antenas en Santiago, Valparaíso y Concepción, ciudades donde hasta esa fecha se tenía el 50% de cobertura *outdoor*¹. Para julio, la tecnología desplegada por WOM ya estaba presente de Arica a Punta Arenas, con un 79% de cobertura *outdoor*.



WOM invierte más de US\$270 millones en 12 meses y alcanza los **7,6 millones de clientes**.



A diciembre de 2022, WOM ha **liderado la portabilidad por 75 meses**.



Nos consolidamos como el **operador con la red 5G más grande del país**, cubriendo a más de 15 millones de personas y con la meta de despliegue de más de 5.000 antenas a dos años, más del doble de lo comprometido por la competencia.



Sebastián Precht asume como nuevo CEO.



Fuimos una de las primeras cuatro empresas en Chile en recibir el **Sello 40 horas** del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.



Publicamos nuestro **primer Reporte de Sostenibilidad** donde mostramos el compromiso y desempeño de WOM con los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo).



Nos **certificamos en la Norma NCh 3.262** de Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Gracias a alianzas, innovación y equipos multidisciplinarios, logramos acreditar un ambiente laboral de respeto y bienestar.

1. Se refiere a la propagación de la señal WOM considerando sólo pérdidas de espacio libre y desvanecimiento de la onda electromagnética. La cobertura outdoor no considera obstrucciones como edificaciones.



Obtuvimos el **Sello Iguala Conciliación**, entregado por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género que certifica el trabajo de WOM en la promoción de la igualdad de derechos, oportunidades y equidad de género.



Se concreta la **venta de torres a Phoenix Tower International** por un monto que superó los US\$900 millones. Las torres serían entregadas en dos fases, entre 2022 y 2024.



Finaliza proceso de recompra de bonos emitidos bajo la norma 144A-RegS en Estados Unidos, totalizando una reducción de deuda de US\$285 millones, lo que permite optimizar el perfil de deuda y flujo de caja de la Compañía.



WOM se suma a la Red Pacto Global Chile, iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas, ONU. Reforzamos nuestro compromiso de integrar en todos los procesos de la operación los 10 principios universales que promueve el Pacto Global en materia de derechos humanos, medioambiente, relaciones laborales y anticorrupción.



Lanzamos nuestro plan de conectividad social, reforzando nuestro compromiso con la reducción de la brecha digital.

NOS RECONOCEN CON EL 1ER LUGAR



Primer lugar en el ranking Building Happiness 2022 de BUK, donde se nos destaca como una empresa que crea un mejor lugar de trabajo, en la categoría mayor a 500 colaboradores.



Primer lugar en el ranking CADEM del sector de telecomunicaciones 2022 en el estudio de marcas ciudadanas del primer semestre. Fuimos la única empresa del rubro en el ranking.



Mejor lugar de trabajo para la comunidad LGBTQ+ 2022, según Pride Connection Chile en alianza con el Programa Global de Equidad Laboral de Human Rights Campaign y la Fundación Iguales. Somos una de las 57 empresas reconocidas en esta categoría y por segundo año consecutivo WOM obtuvo el máximo reconocimiento en este ranking, esta vez con una puntuación perfecta de A +.



Primer lugar en sector telefonía móvil 2022 del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes Procalidad. Por cuarto año consecutivo, WOM consiguió este reconocimiento que mide a más de 150 compañías de servicios en Chile, distribuidas en 34 sectores distintos.



Mejor empresa de telefonía móvil del país en 2022 según el ranking de Lealtad del Consumidor de ALCO, donde se destaca la experiencia que se entrega y el compromiso para continuar en esa ruta. Este premio se suma a los de 2019 y 2020.



Primer lugar en el premio iberoamericano BCX, Best Customer Experience, que realiza IZO 2022, como mejor empresa de telefonía móvil en Chile y de la región iberoamericana en experiencia de cliente.



Quinto operador a nivel mundial en disponibilidad de tecnología 5G según OpenSignal. Así lo confirmó el reporte "5G Global Mobile Network Experience Awards 2022" de la prestigiosa consultora, según el cual WOM también se encuentra entre los líderes de impacto global 5G en velocidad de bajada, experiencia en juegos y experiencia de video.

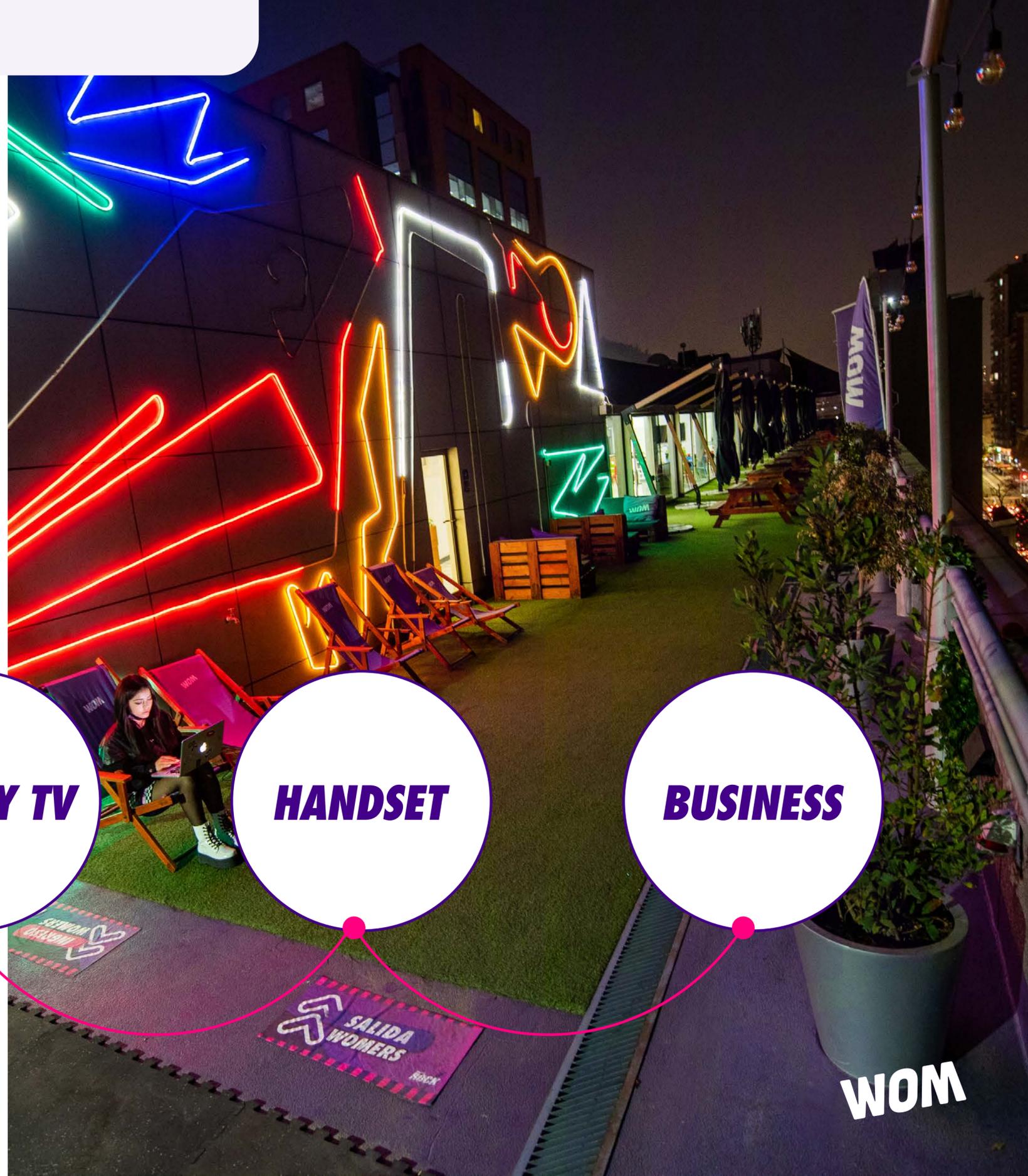
01.

¿QUÉ HACEMOS?

WOM

1.1 LÍNEAS DE **NEGOCIO**

Toda nuestra actividad se desarrolla en el sector privado, específicamente en el rubro de las telecomunicaciones, con participación en las siguientes líneas de negocio:



PRODUCTOS Y SERVICIOS

LÍNEA DE NEGOCIO

PREPAGO

POSTPAGO

FIBRA Y TELEVISIÓN

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Bolsas de datos y minutos en distintas vigencias.

Telefonía móvil: servicio de voz y datos con renovación de cuota mensual y sujeto a un contrato con fecha de término indefinida.

Internet móvil: servicio de datos con renovación mensual y sujeto a un contrato con fecha de término indefinida.

Servicios de valor agregado: entregados por un tercero con pago mensual reflejados en la boleta de servicios de telefonía móvil (Netflix, Spotify, Prime Video, SMS Premium, Google Play).

Roaming internacional: bolsas de datos para navegar en más de 50 países con posibilidad de pago *one shot* en la boleta de servicios de telefonía móvil o pago con Webpay.

Planes de 500, 800 y 940 Mbps, los que se complementan con los planes Inicial y Extendido de WOM TV².

MERCADOS ATENDIDOS

Clientes particulares a lo largo de Chile.

Clientes consumer (B2C) y business (B2B).

Personas naturales a lo largo de Chile.

VALOR AGREGADO

Ofrecemos cambio de plan a postpago en los distintos momentos del ciclo de vida del cliente, fomentando la relación de largo plazo.

La relación comercial con nuestros clientes es a largo plazo, lo que se expresa por medio de un contrato de servicio con renovación mensual.

Establecemos relaciones contractuales con los clientes, sin restricciones de plazos.

2. En 2023, WOM firmó una alianza con Zapping para ofrecer un renovado servicio de TV por Internet.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

LÍNEA DE NEGOCIO

HANDSET Y CELULARES

BUSINESS

PRODUCTOS Y SERVICIOS³

Smartphones (voz y datos).
Routers y Mifis para conectividad de banda ancha móvil.
Productos complementarios incluyendo audio (parlantes, audífonos alámbricos/inalámbricos), energía (baterías, cargadores), casa inteligente (cámaras, sensores, etc.), wearables (relojes inteligentes), otros.
SIMcards (chips).
STB (cajas de TV para el servicio de WOM TV).
ONT (router de fibra).
Seguros de protección contra daños y robos de equipos.

Paquetes y planes.
Smartphones (voz y datos).
Routers y Mifis para conectividad de banda ancha móvil.
Productos complementarios incluyendo audio (parlantes, audífonos alámbricos/inalámbricos), energía (baterías, cargadores), casa inteligente (cámaras, sensores, etc.), wearables (relojes inteligentes), otros.
SIMcards (chips).
ONT (router de fibra).
Seguros de protección contra daños y robos de equipos.

MERCADOS ATENDIDOS

Ofrecemos servicios y productos a todos los clientes WOM en susdistintos segmentos (prepago, BAM, postpago consumer, postpago business, fibra y televisión).

De manera indirecta, también comercializamos equipos en canales como el retail (Falabella, Walmart, etc.), mayoristas y marketplace.

Se entrega soporte a todas las empresas, desde micro hasta grandes, y personas naturales con giro.

VALOR AGREGADO

Si bien la compra y recambio de equipos tienen una naturaleza transaccional, tenemos modalidades de venta con financiamiento externo (convenios con bancos y entidades financieras) o interno, que permite a los clientes financiar parte de la compra de productos y servicios contra la boleta, estableciendo una característica contractual.

Los servicios entregados se diseñan a la medida del cliente business.

Las relaciones son contractuales por 18 meses, y luego extensibles por un período acordado con el cliente.

3. Indirectamente gestionamos políticas de servicio técnico con los principales proveedores (Samsung, Xiaomi, Apple, etc).



1.2 CLIENTE **AL CENTRO**

Los clientes están en el centro de todo lo hacemos, por eso trabajamos a diario para que la experiencia de cada uno de ellos con WOM sea la mejor. Entregar el mejor servicio a un precio justo... eso es lo que nos mueve.

En WOM entendemos las reales necesidades de nuestros clientes y damos respuesta de manera ágil e innovadora a cada una de ellas. Nos caracterizamos por saber escuchar y por brindar la mejor experiencia desde el inicio de nuestra relación comercial.

WOM

1.2.1 TEMÁTICA DE IMPACTO: GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTES

GRI 3-3 GESTIÓN DE LA TEMÁTICA EXPERIENCIA DE CLIENTES SASB TC-TL-550

FICHA DE IMPACTO: GESTIÓN EXPERIENCIA DE CLIENTES

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

IMPACTO POSITIVO
Y/O NEGATIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

AMBOS.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

La experiencia de los clientes se mide a través del NPS (Net Promoter Score).

CÓMO SE GESTIONA

Para gestionar el NPS y la experiencia de clientes dentro de WOM se considera todo el viaje del cliente y cada punto de contacto con la Compañía. Medimos su experiencia, recogemos sus sugerencias, analizamos y diagnosticamos oportunidades desde la operación, y nos movilizamos hacia la mejora continua de nuestros procesos para brindar la mejor experiencia.

Dentro del viaje del cliente identificamos cuatro momentos que son muy relevantes para brindar la mejor experiencia:

1. La percepción y experiencia con nuestra Red.
2. Nuestra postventa.
3. La percepción sobre la relación calidad-precio.
4. La percepción de problemas.

De acuerdo a cada una nos hemos propuesto objetivos para continuar siendo la empresa de telecomunicaciones con la mejor experiencia de clientes:

- **Experiencia de Red (NPS de Red):** Mejorar la percepción y recomendación de la Red de WOM, tanto 4G como 5G.
- **NPS de postventa:** Aumentar la recomendación del servicio de postventa de WOM, mejorando la resolutivez en el primer intento.
- **Value for Money:** Mejorar la percepción de la relación calidad-precio de todo el servicio de WOM.
- **Problem Rate:** Bajar el porcentaje de clientes que ha percibido uno o más problemas (en todo su journey) durante los últimos 3 meses.

Como mencionamos anteriormente, todas las áreas hacen seguimiento a los NPS transaccionales y sus target. En base a los resultados se toman medidas, se generan planes de acción, y se moviliza a la compañía para poner al cliente en el centro de todas nuestras decisiones.

CÓMO SE EVALÚA

Mensualmente se realiza una medición de experiencia relacional del viaje completo de clientes en WOM y en la competencia, a modo de *benchmark*. Esto para todos los segmentos y productos.

Se lleva a cabo la medición y seguimiento en línea de la experiencia transaccional de todos los puntos de contacto (interacciones) del viaje completo del cliente en la compañía.

Se genera un reporte semanal de NPS a la Compañía.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

Nuestro principal grupo de interés se concentra en nuestros clientes, y constantemente desarrollamos estudios de mercado (encuestas y focus group) e instancias de reunión con clientes (almuerzos y/o desayunos) para conocer en profundidad sus necesidades y expectativas respecto de su experiencia con WOM.

WOM

3.733.899
clientes de
prepago

4.100.137
clientes de
postpago
(plan)

182.551
clientes hogar

34.463
clientes
WOM TV



Lo damos todo por nuestros clientes y por eso, en 2022 fuimos reconocidos por 4to año consecutivo con el Primer lugar en el sector de telefonía móvil del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad. A este se suman otros reconocimientos como el Premio de Lealtad del Consumidor ALCO, el primer lugar en el Ranking del sector de telecomunicaciones de CADEM o el primer lugar en el estudio Best Customer Experience que realiza IZO.

¿CÓMO SABEMOS QUE VAMOS POR EL CAMINO CORRECTO?

El NPS (Net Promoter Score) es el principal índice para medir y gestionar la experiencia de los clientes e identificar áreas de mejora.

Nos basamos en este indicador para conocer cómo nos ven y tomar decisiones con rapidez para impactar positivamente en sus decisiones y preferencia.

NPS DE RED



Mide la percepción y recomendación de la Red de WOM, tanto 4G como 5G.

Queremos mejorar la percepción y recomendación de toda la Red.

NPS DE POSTVENTA



Mide la recomendación del servicio de postventa de WOM.

Buscamos aumentar la recomendación.

VALUE FOR MONEY



Mide la percepción de la relación calidad-precio de todo el servicio de WOM.

Queremos que nos perciban como la mejor alternativa en términos de precio/calidad.

PROBLEM RATE



Mide el porcentaje de clientes que ha percibido uno o más problemas en los últimos 3 meses.

Mientras menos problemas, mejor.

¿CÓMO NOS HACEMOS CARGO DE POTENCIALES IMPACTOS NEGATIVOS?

Para evitar una mala experiencia de Red (NPS de Red), estamos comprometidos con mejorar la latencia y aumentar *Throughput* y *Capture Rate*.

En cuanto a la postventa, hemos puesto el foco en la resolutivez en primera línea y en el primer contacto para todos los canales de postventa (Call Center, redes sociales, tiendas y canales digitales).

Porque sabemos que somos altamente competitivos en cuanto a la combinación precio y calidad, potenciamos y comunicamos los beneficios, promociones, productos y servicios adicionales para todos los segmentos, sin excepciones.

También estamos muy enfocados en mantener la estabilidad del servicio, por eso nuestra meta es disminuir al máximo las incidencias de red, y de nuestros sistemas y canales de atención.

Contamos con canales de reclamo que permiten medir el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes. En 2022, a través de Conadecus (Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios), se canalizaron dos reclamos, ambos asociados a problemas de cobertura debido a encontrarse en zonas extremas o muy lejanas, lo que equivale a un 0,004% del universo total de reclamos de WOM para el mismo año.



WOM

EN 2022:

Lanzamos nuestra Red 5G y el servicio WOM TV.

Logramos tener la Red 5G más grande de Chile, con una meta de construir más de dos mil antenas en dos años.

Al cierre del 2022 tuvimos disponibilidad de cobertura 5G en 320 comunas del país, correspondiente al 92% de las comunas, donde viven más de 18 millones de personas.

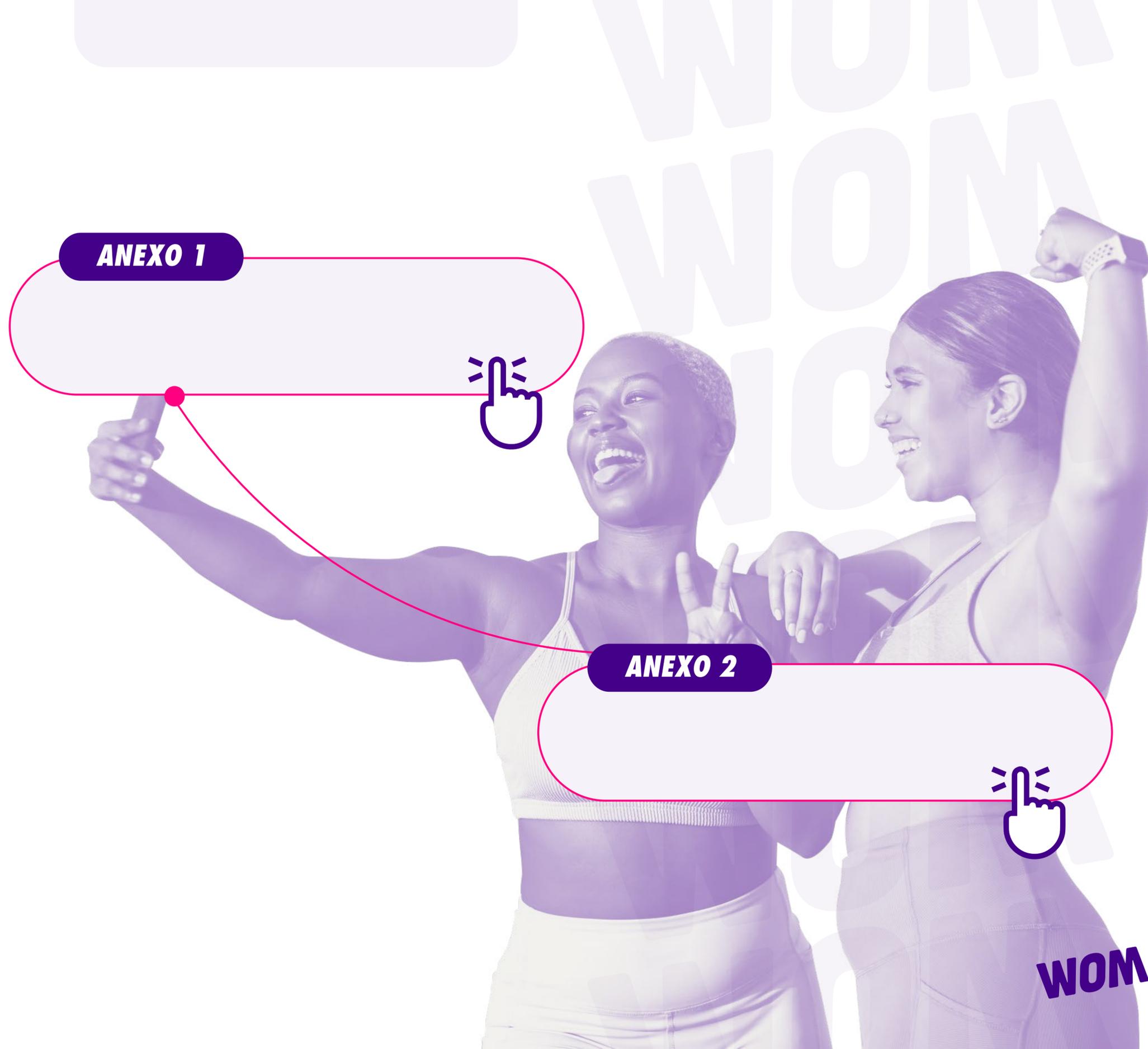
Nos posicionamos como líderes de impacto global 5G, en velocidad de bajada, en experiencia de juegos y en experiencia de video. Lo anterior, de acuerdo al estudio "5G Global Mobile Network Experience Awards 2022" de Opensignal.

WOM

1.2.2. WOM APP A TU SERVICIO

Nuevamente somos los mejores. Nuestra aplicación Mi WOM fue considerada la mejor del mercado chileno en 2022, alcanzando una penetración que ronda el 30% de usuarios sobre el total. Esto consolida la APP como el canal de postventa de WOM con el mejor NPS, al permitir a los usuarios completar transacciones de forma sencilla e inmediata: pagos, recargas, compras de bolsas, migraciones a planes, cambios de plan, activaciones de roaming, centro de ayuda, entre otros.

Revisa acá todos nuestros indicadores.



1.3 UNA MARCA CON VOZ

Estamos en sintonía con la contingencia nacional, los temas de interés social y nos gusta marcar la pauta llevando importantes mensajes hacia los consumidores. Y porque una imagen vale más que mil palabras, les dejamos algunas de nuestras campañas con foco en diversidad, equidad, transparencia y conectividad.



02.

LO QUE NOS

MUEVE A HACER

LAS COSAS BIEN

WOM

VOLVER AL INDICE

2.1 EL RAYADO DE CANCHA

Cambiamos las reglas del juego para siempre: nuestro propósito es entregar el mejor servicio y la mejor experiencia a precios justos con una propuesta de valor superior.

En 2022 pusimos en práctica nuestra estrategia ASG, la que involucra factores ambientales, sociales y de gobernanza potenciando las acciones que ya venían realizándose en términos de sostenibilidad.



WOM

2.1.1 NUESTROS VALORES



“En todo lo que hacemos, nos desafiamos a inspirar y enriquecer la vida de las personas”.

2.1.2 HACIA DÓNDE VAMOS: LA ESTRATEGIA WOM

Todo andar requiere de un camino y el nuestro lo hemos enmarcado en cuatro pilares estratégicos: liderar en crecimiento, ser N°1 en experiencia de clientes, ser simples y eficientes, y contar con el mejor equipo humano. Esa es nuestra hoja de ruta para alcanzar metas que parecen inalcanzables. En WOM, todo es posible.

Tenemos clara nuestra estrategia y enfocamos nuestros esfuerzos en acciones orientadas a largo plazo, basadas en:

PILAR 1 **LIDERAR** **CRECIMIENTO**

Líderes en crecimiento, con foco en nuevos segmentos, mejora de productividad en canales y con la mejor oferta.

PILAR 2 **NPS #1**

Líderes en experiencia del cliente en todos nuestros productos y servicios.

PILAR 3 **SIMPLES Y** **EFICIENTES**

Procesos simples, con menos burocracia y enfocado en mantener una estructura eficiente.

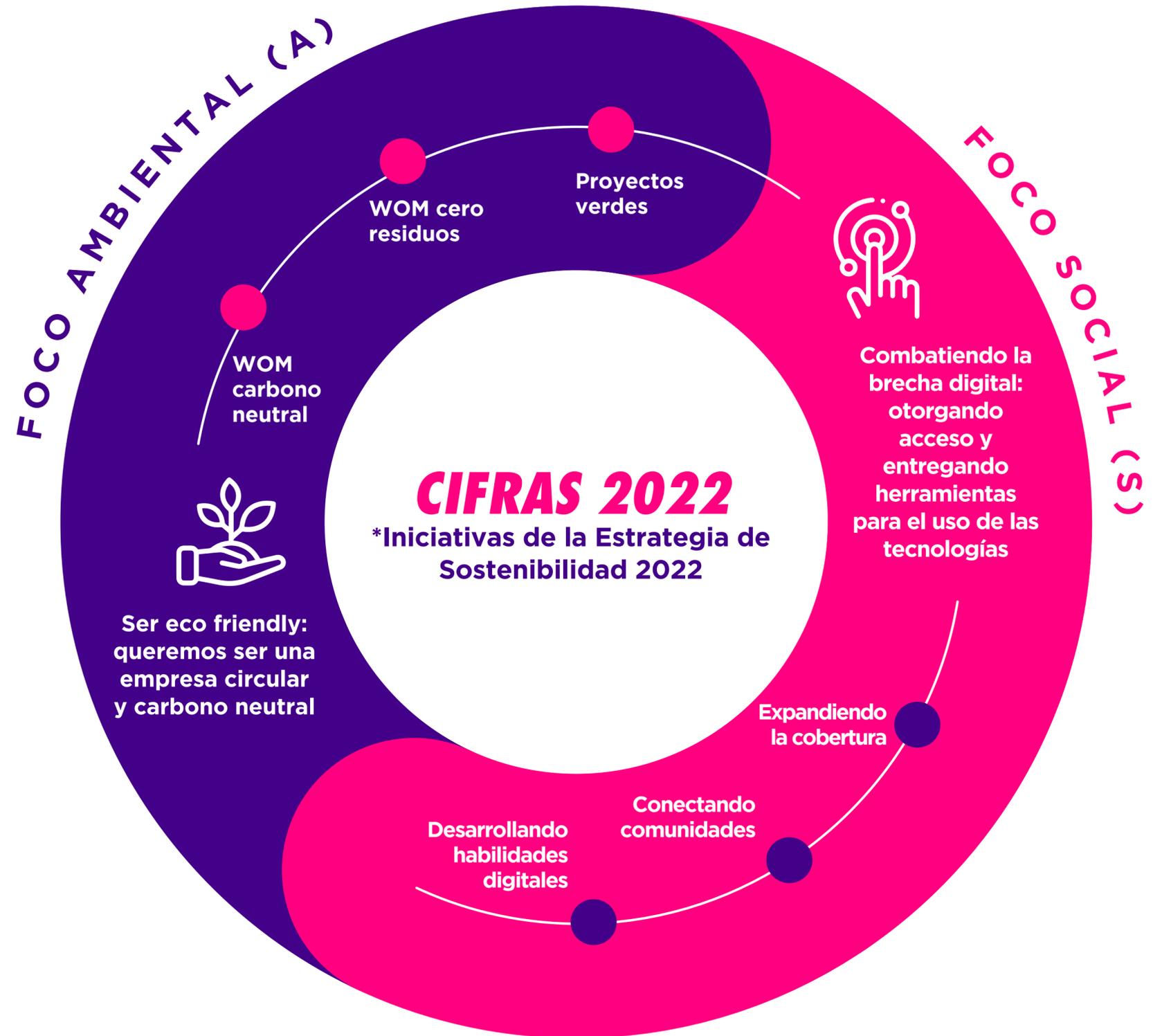
PILAR 4 **CULTURA**

La mejor cultura y el mejor equipo, siempre en base a nuestros valores.

WOM

2.1.3 LA SOSTENIBILIDAD COMO MOTOR DE LOS CAMBIOS

Durante 2022 trabajamos duro para alcanzar nuestras metas sociales y ambientales. Y paso a paso, de la mano de nuestros WOMers, llegamos lejos!



CUMPLIMOS NUESTRAS METAS

Ya lo hemos dicho: somos ambiciosos y por eso nos propusimos desafiantes objetivos para cumplir en 2022. Aquí te mostramos algunos de nuestros principales logros:



Medir nuestra huella corporativa en toda nuestra cadena de valor.



Recuperar 10 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.



Formalizar y socializar nuestra política de relacionamiento comunitario y canal de comunicación para con las comunidades.



Conseguir la participación de 1.200 personas en diálogos comunitarios para facilitar la expansión de los proyectos Fibra Óptica Nacional (FON) y Despliegue de Nuevas Frecuencias (NF).



Concretar reuniones con autoridades locales en el 100% de las 161 municipalidades involucradas en el proyecto de infraestructura FON.



Concretar reuniones con autoridades locales en el 50% de las 316 municipalidades involucradas en el proyecto de NF.



Capacitar a profesores en habilidades tecnológicas, programación y desarrollo digital, con un impacto en 18.000 estudiantes vulnerables, con enfoque de género.



Confeccionar nuestro primer reporte en base a las recomendaciones del Task Force Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



Elaborar y publicar el primer Reporte de Sostenibilidad 2021.

COMPROMISOS 2023

¡Este 2023 viene con todo! Seguimos mirando alto en busca de la excelencia y trabajaremos todo el año para tratar de cumplir con:

CERO CARBONO

- Definir línea base de eficiencia energética.
- Definir una meta de eficiencia energética de largo y mediano plazo.
- Desarrollar roadmap de descarbonización.

CERO RESIDUOS

- Aumentar la recuperación total de residuos a un 60%.
- Aumentar la recuperación total de residuos a un 80% al 2025.

EXPANSIÓN DE COBERTURA

- Realizar más de 100 diálogos comunitarios para facilitar la expansión del Proyecto Nuevas Frecuencias.
- Concretar más de 100 reuniones con autoridades locales para facilitar la expansión del Proyecto Nuevas Frecuencias.
- Conectar 100 escuelas con foco en zonas rurales.

CONECTIVIDAD

- Entregar conectividad gratuita a 100.000 personas en condiciones de vulnerabilidad con foco en educación.

DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES

- Realizar 24 talleres de alfabetización digital.

TRANSPARENTE

- Realizar un concurso de innovación interno con foco en sustentabilidad para abrir un espacio de participación y creatividad para los colaboradores.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- Incentivar a la fuerza de ventas para que el 50% se capacite para atender clientes en situación de discapacidad.
- Impactar 300 niñas a cursar carreras STEM⁴ mediante charlas en colegios.
- Conseguir certificaciones asociadas a D&I: sello compromiso migrante, EDGE⁵, Norma NCh 3.262.

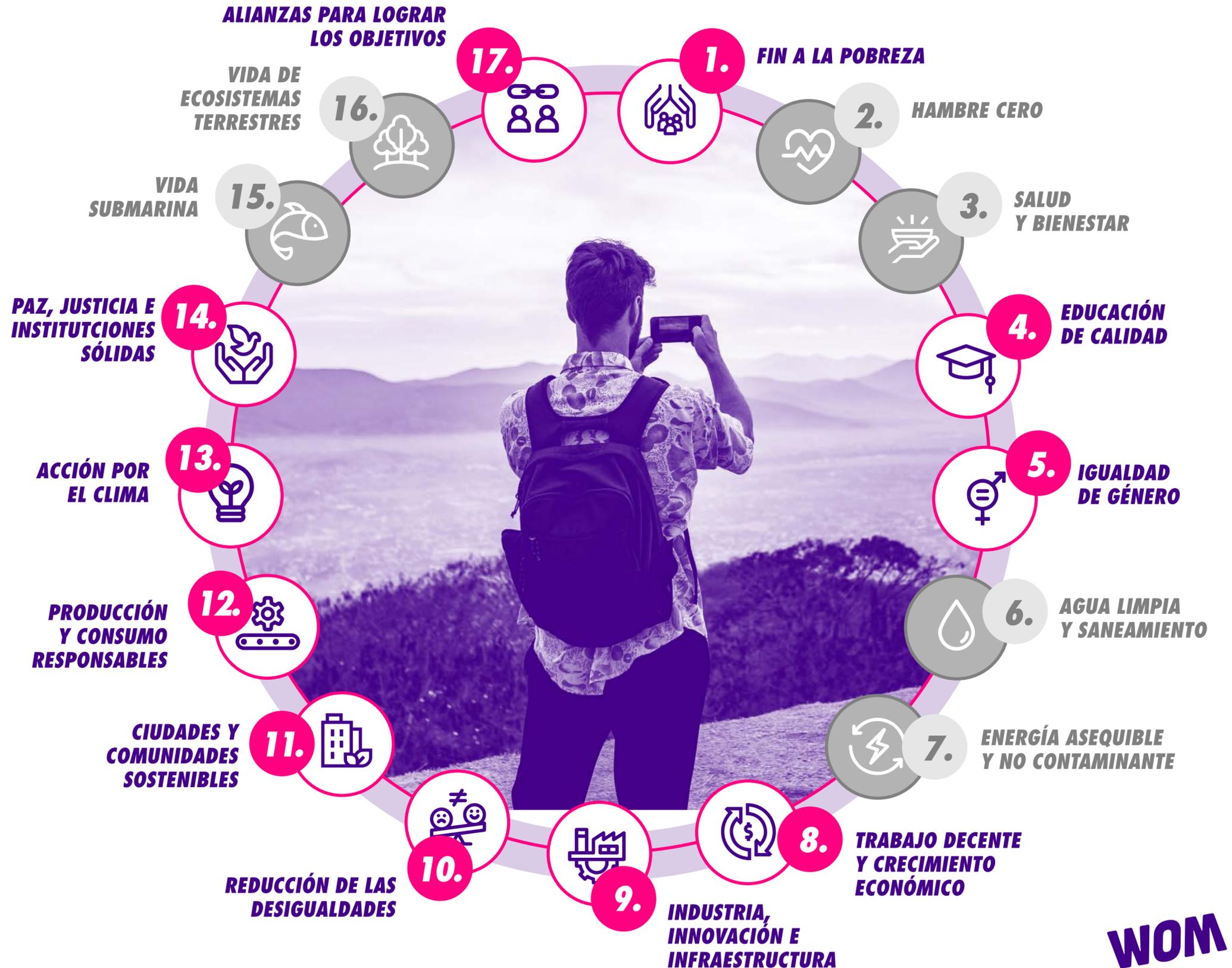
4. Acrónimo en inglés que significa *Science, Technology, Engineering and Mathematics*.

5. Acrónimo en inglés que significa *Excellence in Design for Greater Efficiencies*.

NUESTRAS ACCIONES CONTRIBUYEN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Siempre buscamos ir un paso más allá y nos desafiamos para avanzar hacia la consecución de las metas que plantea la Organización de Naciones Unidas (ONU) para el desarrollo sostenible.

A través de nuestra gestión corporativa nos adherimos a los siguientes ODS:



1. FIN A LA POBREZA

1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

4. EDUCACIÓN DE CALIDAD

4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.

4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

5. IGUALDAD DE GÉNERO

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y Las niñas en todo el mundo.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

5.6 Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.5 De aquí a 2030, empleos plenos, productivos y decentes para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los colaboradores, incluidos los colaboradores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

9.5 C Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2030.

9.A Facilitar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes en los países en desarrollo mediante un mayor apoyo financiero, tecnológico y técnico a los países africanos, los países menos adelantados, los países en desarrollo sin litoral y los pequeños Estados insulares en desarrollo.

9.C Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2030.

10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.

10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad.

11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

12.4 De aquí a 2030, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medioambiente.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes compañías y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

13. ACCIÓN POR EL CLIMA

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

14. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.B Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

17.14 Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible.

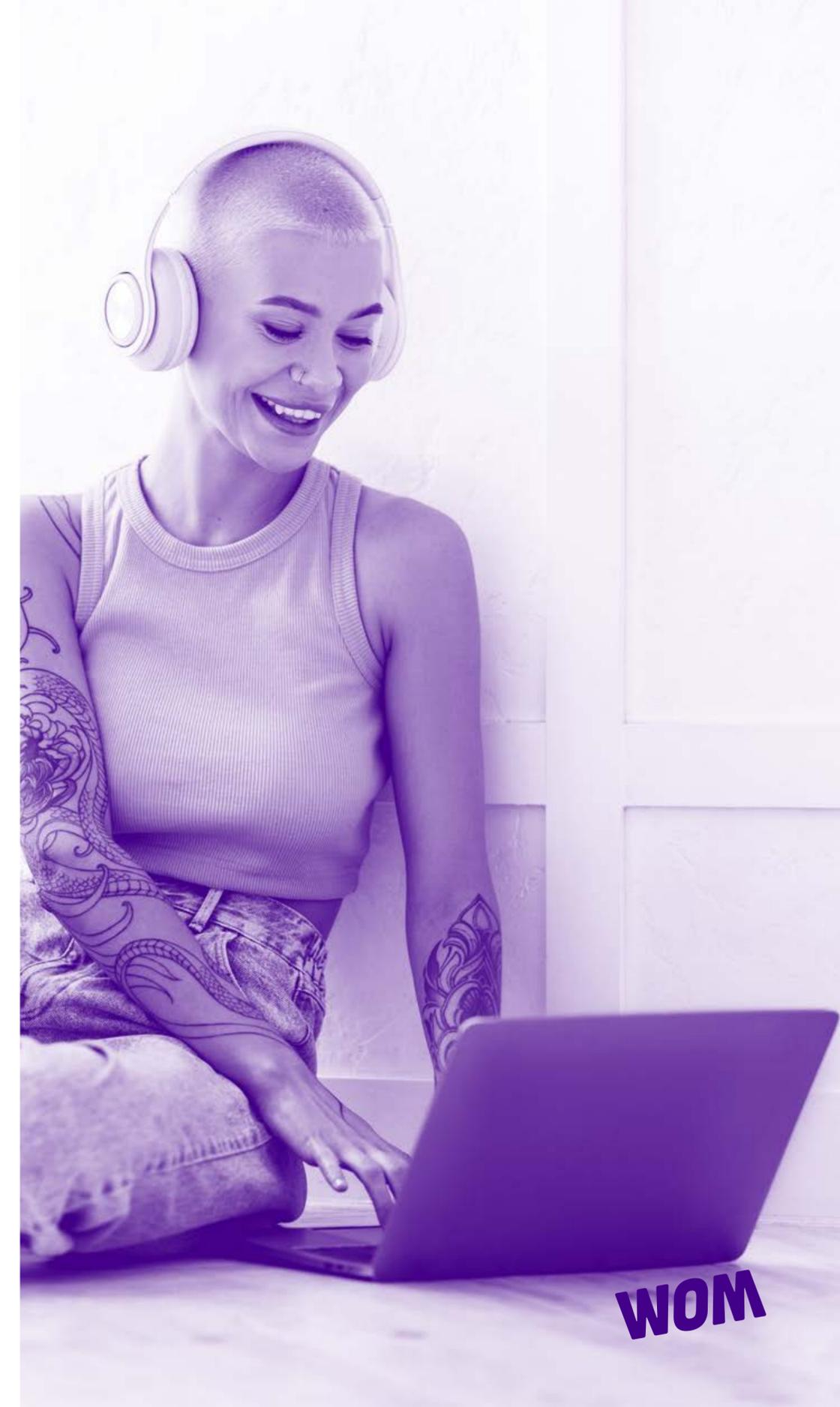
17.15 Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo.

2.1.4 GRUPOS DE INTERÉS

Hemos definido como grupos de interés a clientes, WOMers, proveedores, inversionistas, comunidades, autoridades, gobierno, medios de comunicación, ONGs, sindicatos y competidores.

¿Cómo nos relacionamos con ellos? Les comunicamos acerca del alcance de los proyectos que WOM está ejecutando y que tienen impacto o relevancia social en la disminución de la brecha digital. Coordinamos gestiones conjuntas para destrabar nudos críticos en la tramitación de permisos. Y además, buscamos coordinar el posicionamiento de temas o acciones específicas con motivo de determinadas discusiones relevantes para la industria de las telecomunicaciones con miras a disminuir la brecha digital, promover el desarrollo de nuevas tecnologías y proteger adecuadamente a nuestros clientes en el ecosistema digital.

Queremos que todos sean parte de la comunidad WOM por eso consideramos a todos nuestros grupos de interés, posicionando los puntos convergentes entre éstos y la Compañía en función de los beneficios sociales de proyectos e iniciativas que ejecuta la empresa.



2.1 ESTRUCTURA **CORPORATIVA**

2.2.1 INFORMACIÓN **CORPORATIVA WOM CHILE**

El controlador de WOM S.A. es WOM Mobile S.A. quien posee el 100% de la propiedad.

Nombre legal	WOM S.A.
Naturaleza de propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima Cerrada
Rut	78.921.690-8
Dirección	General Mackenna 1369, Santiago, Región Metropolitana, Chile
Sitio web	www.wom.cl
Contacto	ir@wom.cl

Este Reporte de Impactos considera el período desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022⁶. Se trata de nuestro segundo reporte anual luego del publicado en 2021.

ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

WOM S.A. tiene el total de sus operaciones en Chile y el presente Reporte de Impactos 2022 incluye a esta única entidad como reportador.

Los estados financieros⁷ de Diciembre 2022 indican que WOM Mobile S.A. es la empresa matriz de WOM S.A., Conect S.A., Multikom S.A. y Austral Telco SpA., y que las primeras dos son las sociedades operativas a través de las cuales se desarrolla el objeto social.

6. El reporte no fue sometido a verificación externa, fue revisado y validado por ejecutivos de WOM.

7. Los Estados financieros son de WOM Mobile S.A. y no son públicos debido a que la empresa es una sociedad cerrada.

ESTRUCTURA CORPORATIVA



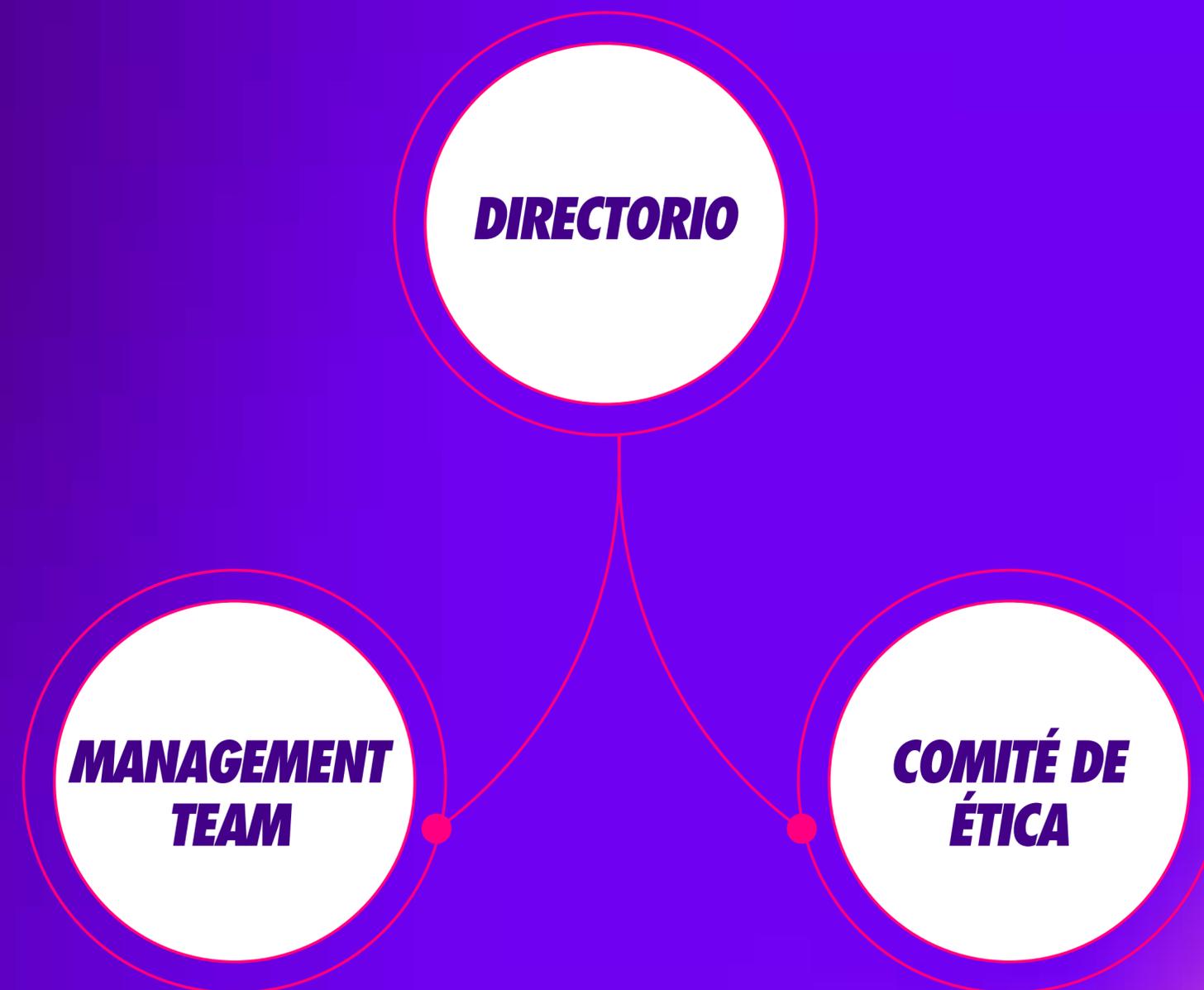
2.2.2 GOBIERNO CORPORATIVO Y MARCO DE GOBERNANZA

BUSCANDO SIEMPRE EL MEJOR CAMINO

Hacer las cosas bien ya no es suficiente. Hoy en WOM buscamos la excelencia y en ese concepto cabe la relación con nuestros clientes, WOMers, proveedores, el medioambiente y comunidades.

Nuestros valores éticos comandan este propósito y tanto nuestra autorregulación como la normativa vigente enmarcan nuestro campo de acción. Todas nuestras políticas oficiales de *compliance* se encuentran publicadas en el [sitio web](#). Estas y todas las demás están dispuestas para nuestros WOMers en la intranet.

El gobierno corporativo de WOM está encabezado por una plana de directores de primer nivel. Aquí te contamos más acerca de qué es lo que hacemos y cómo:



DIRECTORIO⁸

- Compuesto por 6 directores: 4 de ellos ejecutivos que forman parte del Management Team⁹ y 2 representantes de los accionistas.
- Es designado por la Junta Ordinaria de Accionistas cada 3 años.
- El presidente del Directorio es el CFO de WOM.
- Se deben reunir al menos dos veces al año. Durante el 2022 se reunieron en 9 ocasiones.

EDAD

Menor a 30 años: 0
Entre 30 y 40 años: 0
Entre 40 y 50 años: 5
Entre 50 y 60 años: 0
Más de 60 años: 1

GÉNERO

Hombres: 5
Mujeres: 1

ANTIGÜEDAD

Menos de 3 años: 1
De 3 a 6 años: 1
De 6 a 9 años: 4
De 9 a 12 años: 0
Más de 12 años: 0

NACIONALIDAD

Chilenos: 3
Británicos: 2
Argentinos: 1

MIEMBROS

1. Álvaro Araya Zamorano: Presidente del Directorio. Profesional con más de 20 años de experiencia, ha liderado áreas de finanzas en las industrias química, farmacéutica y comercio minorista.

2. Serdar Cetin: Socio de Novator Partners LLP, Serdar es responsable de abastecer y administrar las inversiones. Cuenta con una vasta experiencia en la materia en la industria de las telecomunicaciones en países como Grecia, Turquía, Polonia y Reino Unido.

3. Bruce Mc Inroy: Cuenta con más de 20 años de experiencia en inversiones y en la industria de las telecomunicaciones, tanto en países desarrollados como en economías emergentes. Desde 2004 es socio de Novator Partners LLP y ha sido director de múltiples empresas, incluida Play Polonia, en la que ha permanecido desde sus inicios en 2007.

4. Catalina Achermann Undurraga: Vicepresidenta de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad de WOM desde marzo de 2022. Cuenta con una larga trayectoria en el sector de las telecomunicaciones, tanto en el sector público como en el privado. Se desempeñó como consultora de la CEPAL y ha ocupado diversos cargos en la Subtel.

5. Esteban Andrés Ok: Cuenta con más de 12 años de experiencia en ventas, particularmente en la industria de las telecomunicaciones sudamericanas. Ha sido responsable de desarrollar y transformar canales digitales para maximizar la experiencia de clientes y el desempeño de ventas.

6. Sebastián Precht Rojas: CEO de WOM desde mayo de 2022. Ha ejercido como Vicepresidente de Marketing de WOM durante los últimos 7 años y tiene más de 20 años de experiencia en el sector de las telecomunicaciones, especializándose en el desarrollo de productos y estrategias de negocio. Llegó a WOM luego de ocupar cargos directivos y trabajar en áreas de marketing de diversas empresas.

⁸. Consideramos que no hay grupos sociales infrarrepresentados, pero estamos constantemente analizando si hubiese que hacer cambios.

⁹. No hay cargo o compromiso de algún miembro que comprometa su capacidad para cumplir sus obligaciones dentro de la organización.



MANAGEMENT TEAM¹⁰

- Compuesto por el vicepresidente de cada área. Actualmente son 8 ejecutivos: CEO, VP de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, CMO, CSO, CIO, CFO y Director de Valor Humano.
- Sesionan una vez a la semana.
- Es el encargado de aprobar los proyectos de cada VP y de monitorear la gestión de los impactos de la Compañía.

COMITÉ DE ÉTICA¹¹

- Compuesto por los 8 ejecutivos de la alta dirección mantienen sesiones periódicas para revisar y resolver los casos referentes a faltas al Código.

Ambos Comités son asignados por el Directorio.

1

mujer en el Directorio

2

mujeres en el Management Team

2

mujeres en el Comité de Ética

En 2022 no se realizaron capacitaciones para aumentar los conocimientos y habilidades del Directorio y primera línea en términos de sostenibilidad.

10. Los datos de diversidad del Management Team están detallados en el capítulo 4 de este reporte.

11. El Comité de Ética está compuesto únicamente por ejecutivos, quienes velan por los intereses de sus empleados, considerando a su vez los intereses de sus proveedores, sindicato, consumidores y otros agentes externos relevantes.

EL ROL DEL CFO EN WOM

Es el presidente del directorio y se encarga de la planificación financiera y económica de la Compañía. De forma anual, tanto él como todos los gerentes, deben declarar si tienen o no conflicto de intereses. A su vez, contamos con un oficial de cumplimiento que fiscaliza que no existan situaciones que pudieran poner en riesgo el interés de WOM.

¿CÓMO NOS GESTIONAMOS?

- **Directrices del Directorio, Management Team y Comité de ética.**
- **Código de ética.**
- **Canales de denuncia.**
- **Modelo de prevención del delito.**
- **Sistema de Gestión de la Igualdad y la Conciliación.**
- **Política de diversidad e inclusión.**
- **Manual de Información de Interés para el Mercado de Valores.**

¿QUIÉN SE HACE CARGO?

Es el Directorio el que gestiona nuestros eventuales impactos sobre la economía, el medioambiente y las personas a través del Management Team. Semanalmente se evalúan, discuten y buscan medidas para resolver los temas relevantes relacionados con la operación.

El desempeño de este máximo órgano se mide en revisiones mensuales de gestión con los representantes de los accionistas.

Las preocupaciones críticas se comunican al Gobierno Corporativo a través de diversas instancias formales para plantear las propuestas y soluciones elaboradas por equipos multidisciplinarios encabezados por las distintas gerencias.

Algunos temas que se tratan en estas instancias son: cumplimiento de KPIs de proyectos, avances operacionales y comerciales, desempeño financiero, continuidad del negocio, incidencias de clientes, calidad de servicio, experiencia de clientes, estrategia de sostenibilidad, entre otros.

SOBRE LA REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO Y LOS ALTOS EJECUTIVOS

Esta política se maneja de forma confidencial, por lo cual no podemos adjuntar evidencias. Por otra parte, y al igual que toda la Compañía, la remuneración de los altos ejecutivos se compone de la siguiente forma: la remuneración fija se calcula sumando el sueldo base, más gratificaciones, más colación y la remuneración variable corresponde al bono anual por desempeño. Bonos e indemnizaciones dependen de cada negociación en particular. Estas cifras son confidenciales. No existe supervisión directa del máximo órgano de gobierno o un comité de remuneraciones independiente, pero las rentas son constantemente revisadas de acuerdo a estudios de renta en comparativa con el mercado con importantes consultoras. Adicionalmente, los incrementos son validados por el VP y gerentes de cada Vicepresidencia.

La política de pago variable de bono anual está relacionada directamente con tres indicadores, por un lado la Gestión de la Compañía y por otro la Gestión de la Gerencia y la Individual. Por lo que el cumplimiento de dichos indicadores previamente establecidos definirá el pago final.

03.

VOLVER AL ÍNDICE

CRECER PARA INTEGRAR

*¡CONECTANDO A TODOS!
Seguimos democratizando el
acceso a nuestro servicio*

WOM

3.1 CONECTANDO A **MÁS Y MÁS PERSONAS**

Precio justo, calidad, más beneficios y una gran Red 5G son los pilares de nuestra estrategia de conectividad. Queremos WOM para todos y lo estamos logrando.

WOM



WOM

TEMÁTICA DE IMPACTO: ENTREGA DE CONECTIVIDAD

GRI 3-3 GESTIÓN DE LA TEMÁTICA ENTREGAR CONECTIVIDAD
SASB TC-TL 520: COMPORTAMIENTO COMPETITIVO E INTERNET ABIERTO

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL/POTENCIAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

IMPACTO POSITIVO Y/O NEGATIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

IMPACTO POR SU ACTIVIDAD.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

Participación en el proyecto Fibra Óptica Nacional (FON) impulsado por la Subtel.

Lanzamiento de la Red 5G: Proyecto Nuevas frecuencias.

CÓMO SE GESTIONA

WOM se adjudicó 5 de las 6 macrozonas de esta red de transporte digital, donde construirá más de 7 mil de los 10 mil kilómetros de fibra óptica de esta iniciativa.

Mediante la instalación de más de 5.000 antenas en 366 zonas aisladas y 320 sitios en polígonos industriales.

CÓMO SE EVALÚA

La implementación de este proyecto comenzó en 2022. La Macrozona Centro se está finalizando durante el 1º semestre de 2023 y las otras macrozonas se esperan finalizar durante el 2023.

Este proyecto tiene un horizonte de implementación total de dos años, momento en que se podrá evaluar en su totalidad.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

La brecha digital que por años ha dejado a muchos de lado, por fin comenzará a cerrarse. Los sectores sin o con baja conectividad podrán acceder a la red de fibra óptica de calidad a precios competitivos. Serán beneficiados por esta red mayorista y abierta 2,5 millones de personas en 143 comunas a lo largo del país.

Proporcionaremos servicios a más del 90% de la población del país, donde viven más de 18M de personas.

WOM

3.1.1 LA CARRETERA DIGITAL: PROYECTO FIBRA ÓPTICA NACIONAL

¿Te imaginas una carretera digital de 10 mil kilómetros de fibra a lo largo de Chile? Bueno, esto ya es una realidad gracias al proyecto de Fibra Óptica Nacional (FON), impulsado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

WOM se adjudicó 5 de las 6 macrozonas de esta red de transporte mayorista, abierta y compartida, para entregar la infraestructura necesaria para que en el mediano plazo los usuarios finales puedan contratar servicios como fibra hogar, provisto por operadores que empleen la red FON. Durante 2022 se concentró gran parte de la construcción de los más de 7 mil kilómetros de fibra óptica, y la instalación de gran parte de los 195 Centros de conexión (denominados PIX y POIIT), con lo que llegaremos a conectar a 143 comunas comprendidas en el proyecto, beneficiando a 2,5 millones de personas.

Construiremos más de 7.000 kilómetros de fibra óptica del proyecto FON.

La descentralización digital de esta red abierta, mayorista y compartida beneficiará a cerca de 2,5 millones de personas de 143 comunas gracias al acceso a tecnología de calidad.



WOM

Esto permitirá:

Democratizar el acceso a nuevos competidores locales para la prestación de servicios regionales o comunales.

Desarrollar la carretera digital que Chile necesita para mejorar la conectividad en regiones.

El trazado de FON por rutas alternativas permite dar respaldo y mantener la conectividad frente a cortes de suministro en otras redes y así ofrecer una alternativa de disponibilidad.

Disminuir la brecha digital facilitando la conectividad para cada rincón de Chile.

Impactar positivamente en la comunicación entre personas, educación, salud y el desarrollo económico local.

Facilitar la llegada de nuevas tecnologías como el 5G, potenciando la inclusión, modernización y equidad digital.

WOM

3.1.2 5G PARA TODOS: PROYECTO NUEVAS FRECUENCIAS

Este año desplegamos gran parte de nuestro plan de Red 5G a lo largo de Chile, desde Arica a Punta Arenas. Se trata de una tecnología que es 20 veces más rápida que la 4G!

Somos la operadora con la red 5G que más crece en el país

El lanzamiento de la Red 5G consiste en otorgar concesiones de servicio público de telecomunicaciones, con estándar mínimo de implementación de tecnología 5G NSA o superior -para el caso de las frecuencia 3500 MHz-, y un estándar 4G LTE Advanced + 5G NSA (en determinadas ubicaciones) para el caso de las frecuencias 700 MHz y AWSe.

WOM se adjudicó frecuencias en las bandas 700 MHz, AWSe y 3500 MHz, con alcance nacional. Así, nos comprometimos a proporcionar servicios al 90% de la población y ofrecer despliegues especiales (localidades obligatorias, polígonos industriales, rutas) según la frecuencia. Todo esto en un horizonte de 2 años para todas las obligaciones del proyecto.

Bajo el alero de esta iniciativa, nos comprometimos a instalar más de 5.000 antenas a lo largo del país, además de conectar 366 localidades aisladas y 319 sitios de infraestructura crítica como hospitales, ministerios, intendencias, centros de interés científico, instituciones de educación superior, aeropuertos y puertos.

En la actualidad, sólo un 2,9% de las comunas del país no cuentan con presencia de infraestructura de nuestra propiedad (Isla de Pascua, Juan Fernández, Cabo de Hornos, Timaukel, Cochrane, Ollagüe, Camiña, Laguna blanca, Tortel y Guaitecas), a las que llegamos a través de roaming nacional. No obstante, estamos desplegando red propia en estas comunas.

MEDICIÓN VELOCIDAD Y NEUTRALIDAD

Actualmente Chile no cuenta con un estándar de medición de velocidad media real de descarga sostenida de megabits por segundo, ya que está en proceso de implementación el sistema nacional de mediciones de velocidad (OTI), como consecuencia de la Ley de Velocidades Mínimas de Internet (cuya implementación se encuentra pendiente a través del OTI).

La neutralidad en Chile está regulada mediante la ley N° 20.453 de 2010 y diversos actos administrativos de la Subtel. En este sentido, no se permite priorizar contenidos, network slicing o políticas de zero rating como son entendidas en otros países. El principio que rige es el de no discriminación entre usuarios, proveedores de contenidos, de servicio o apps. Para las redes móviles se permite realizar determinadas gestiones de tráfico y administración de red específicas, informadas debidamente a Subtel y disponibles públicamente en las páginas web de cada operador, de conformidad al Decreto 368 de Subtel.



3.2

WOM LO HACEMOS TODOS

Diálogo, diálogo y más diálogo...

La relación directa y sincera con nuestros grupos de interés, en términos de conectividad, es lo que ha permitido que WOM haya crecido tan rápido y lo siga haciendo. Gracias a esto podemos detectar brechas, medir, tomar acciones concretas para mejorar y aumentar la conectividad, cumpliendo así uno de nuestros grandes objetivos: la democratización del servicio de telecomunicaciones en todo el país.

Gracias al diálogo permanente con nuestros grupos de interés tomamos conocimiento de diversos casos, tanto positivos como eventualmente negativos y, de acuerdo a nuestra experiencia se van resolviendo en conformidad para las partes involucradas. Las principales temáticas de diálogo son referentes a la verificación de conectividad en diversas zonas en cuanto a cobertura, velocidad y si ésta será óptima para su uso, por ejemplo.



TEMÁTICA DE IMPACTO: HUELLA SOCIAL DE LA OPERACIÓN

GRI 3-3 HUELLA SOCIAL DE LA OPERACIÓN

GRI 413-1 OPERACIONES CON PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y DESARROLLO

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

POSITIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

IMPACTO POR SU ACTIVIDAD.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

Relacionamiento directo ,proactivo y reactivo con los distintos stakeholders u organizaciones de la sociedad civil, que deriva en propuestas para impactar positivamente.

Se han establecido nuevos protocolos de comunicación interna para abordar los casos comunitarios.

CÓMO SE GESTIONA

A través del contacto con nuestros grupos de interés levantamos las necesidades de conectividad particular para cada uno con el fin de crear una propuesta para impactar de mayor y mejor forma a sus miembros.

Implementamos programas de desarrollo comunitario enfocados en educación y alfabetización digital.

Cuando se establecen casos, se realiza un seguimiento por parte de las distintas áreas involucradas, liderado por el área de Relacionamiento Comunitario (se cuenta con una plantilla a la que tienen accesos todos los miembros del área, y donde se detallan las acciones, acuerdos).

En caso de que se judicialice, pasa a ser gestionado por el área legal de WOM.

CÓMO SE EVALÚA

Evaluamos de acuerdo a la calidad y cantidad de reuniones con municipios y autoridades locales, cantidad de diálogos comunitarios, y cantidad de talleres de alfabetización realizados.

Es requisito dejar registrado de manera formal todas las reuniones y solicitudes para poder hacer una trazabilidad de los procesos.

No se realizan evaluaciones de impacto social.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

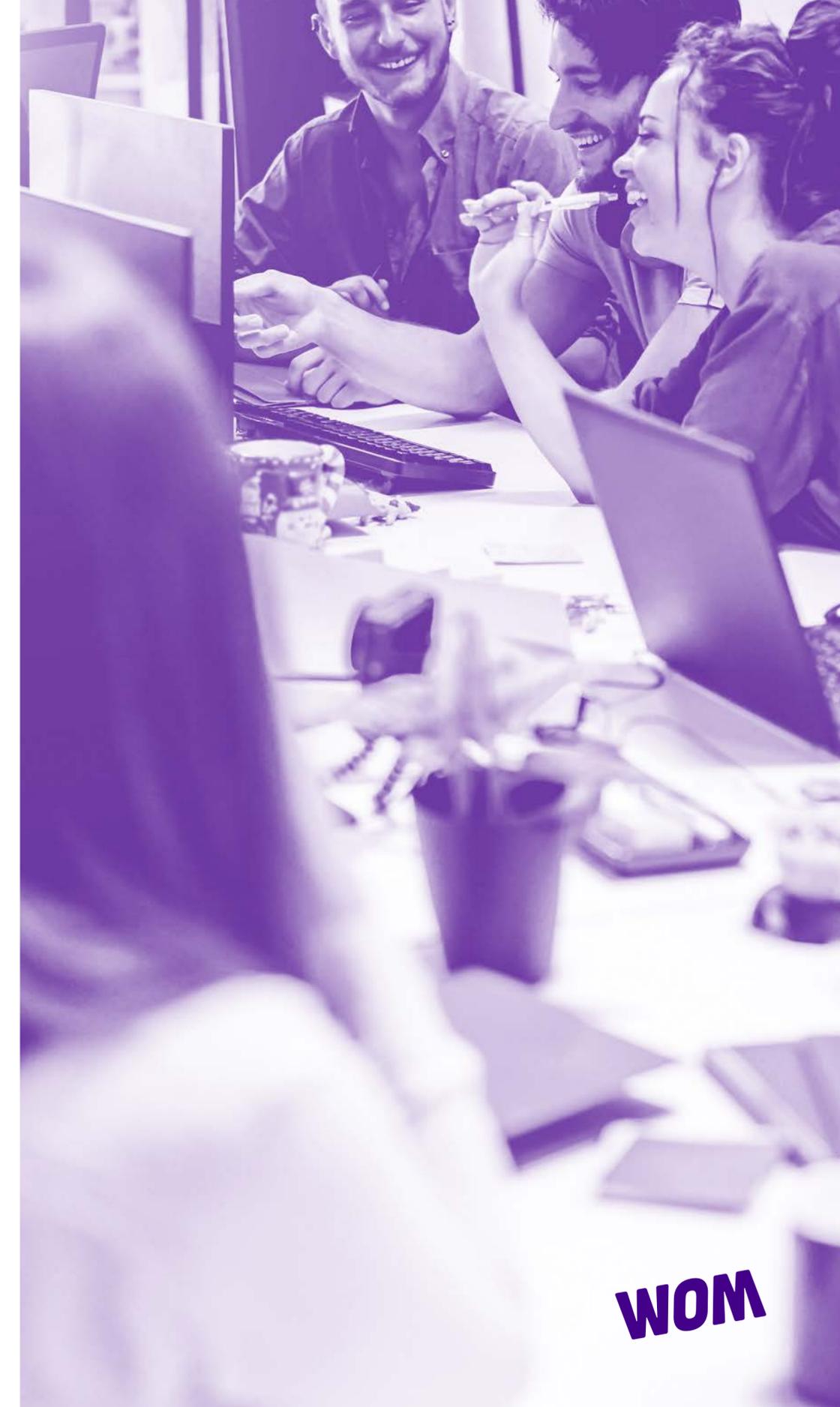
A través del diálogo con los grupos de interés somos capaces de responder a las consultas de la comunidad y su participación es vital. Este proceso permite a WOM obtener información muy valiosa que sería muy difícil de obtener.

Cuando la gestión de los diálogos es exitosa, se comunica a la comunidad por medio de su representante el resultado de los acuerdos y se ejecutan las acciones comprometidas.

3.2.1 EL CONTACTO TIENE QUE SER DIRECTO

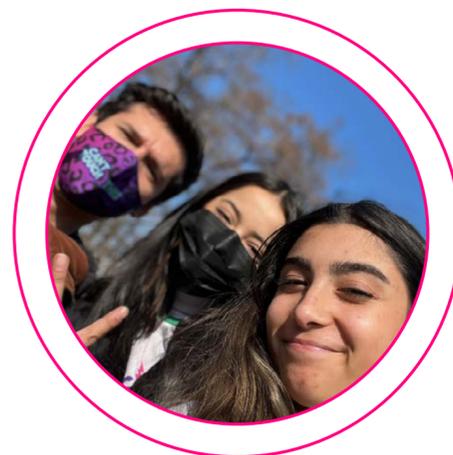
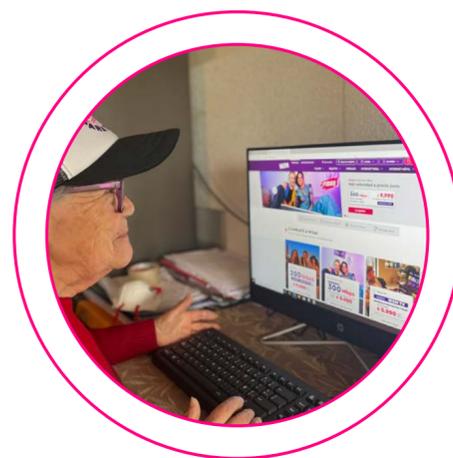
La información siempre llega mejor cuando es en primera persona, por eso desarrollamos iniciativas de diálogo uno a uno, tanto con comunidades como con autoridades locales.

- **Reuniones con municipios:** de manera proactiva se realizan solicitudes de reunión de lobby con municipios, que derivan en encuentros donde se presenta el despliegue de infraestructura y se explica en qué consisten los proyectos. Estas instancias permiten recibir observaciones, preguntas o reclamos, y de esta forma también se socializa la información para cuando la comunidad se acerca a la municipalidad en busca de respuestas.
- **Diálogo con comunidades:** son de carácter tanto proactivo como reactivo, y tienen como objetivo resolver dudas, inquietudes y conflictos. Además, se generan iniciativas de reducción de brecha digital que permiten generar un vínculo con las comunidades.



3.2.2 MÁS CONECTIVIDAD Y DIGITALIZACIÓN: MIDIENDO NUESTRO IMPACTO

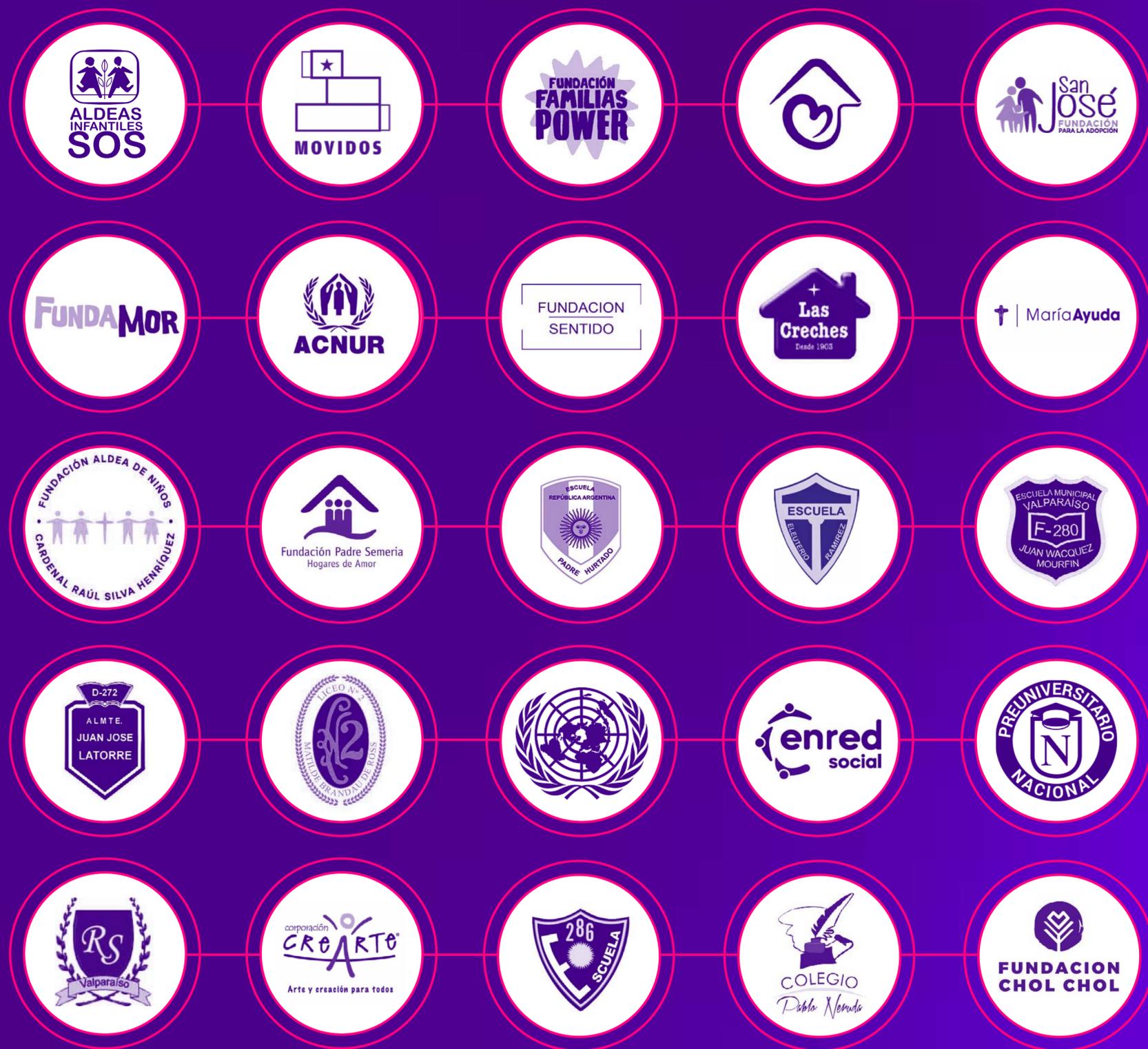
Porque estamos comprometidos con acortar la brecha digital, desarrollamos programas de apoyo comunitario que tienen como foco la entrega de conectividad y el desarrollo de habilidades digitales a través de talleres de alfabetización digital.



Talleres de alfabetización digital: realizamos 12 talleres de habilidades digitales donde participaron 266 personas, en su mayoría de la tercera edad en zonas rurales. Aquí aprendieron sobre el uso de plataformas como Facebook, Instagram y Whatsapp como herramientas de uso personal, para realización de trámites en servicios públicos, para el teletrabajo, para venta de productos, desarrollo de pymes, y de la economía local, además de un uso seguro de Apps como la del BancoEstado.

Programa ONG Technovation Girls Chile: en conjunto con esta organización que busca impulsar el interés de niñas y adolescentes por la tecnología e innovación, capacitamos en el uso de herramientas digitales a 338 docentes de 100 establecimientos educacionales de 12 regiones, creando un impacto estimado en sala de clases de 19.000 estudiantes.

Entrega gratuita de SIM Cards y BAMs: se donaron más de 10.100 planes de datos de 10 GB mensuales por cinco meses, y 263 planes de Banda Ancha Móvil (BAM)s de 100 GB por un año, disponibilizando internet gratuito para más de 12.700 personas y más de 25 centros educativos.



Conforme a la legislación ambiental, y considerando nuestro ámbito de servicios y proyectos, todas las actividades de WOM cumplen con la normativa y los criterios de aplicación del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, en los términos que describe la Ley N° 19.300 de Bases Generales del Medio Ambiente

En cuanto a los proyectos de 5G y nuevas frecuencias de WOM, proactivamente, se han ingresado consultas de pertinencia al Servicio de Evaluación Ambiental en todas las regiones que tiene como fin informar y describir oportunamente la actividad de despliegue en la respectiva región (están disponibles en el sitio web del SEA).

Relacionamiento comunitario 2022 en cifras

105

reuniones con
comunidades

89

reuniones con
autoridades

2.048

personas asistieron
a los diálogos

100%

de municipalidades
involucradas en
el proyecto FON
fueron informadas

57%

de nuestros diálogos
comunitarios se
realizaron en
comunidades
indígenas

51%

de municipalidades
involucradas en el
proyecto NF fueron
abordadas

Canales de solicitud y quejas

En octubre de 2022 se aprobó la nueva **Política de Relacionamiento Comunitario de WOM**, que le entrega nuevas directrices para establecer procesos y medios de comunicación formales con las comunidades donde estamos insertos. Esta política determina los principios que marcan el actuar de todo quien se relacione en nombre de WOM y las diversas fases de relacionamiento (antes, durante y después de la llegada de la Compañía a un territorio).

Mientras se trabaja en la implementación de la política, que se aplicará durante 2023, las quejas o comentarios de parte de una comunidad son recibidas a través del personal de WOM y/o de contratistas que trabajan en terreno.

3.3

GESTIÓN DE **PROVEEDORES**

Nuestros proveedores son parte importante de la logística dentro de la cadena productiva de WOM. Actualmente contamos con proveedores que realizan servicios complementarios a nuestros servicios, como instalación de fibra óptica, call center, televentas, entre otros, todos bajo contrato y niveles de servicios establecidos y controlados por WOM.

WOM



PROVEEDORES DE WOM 2022:



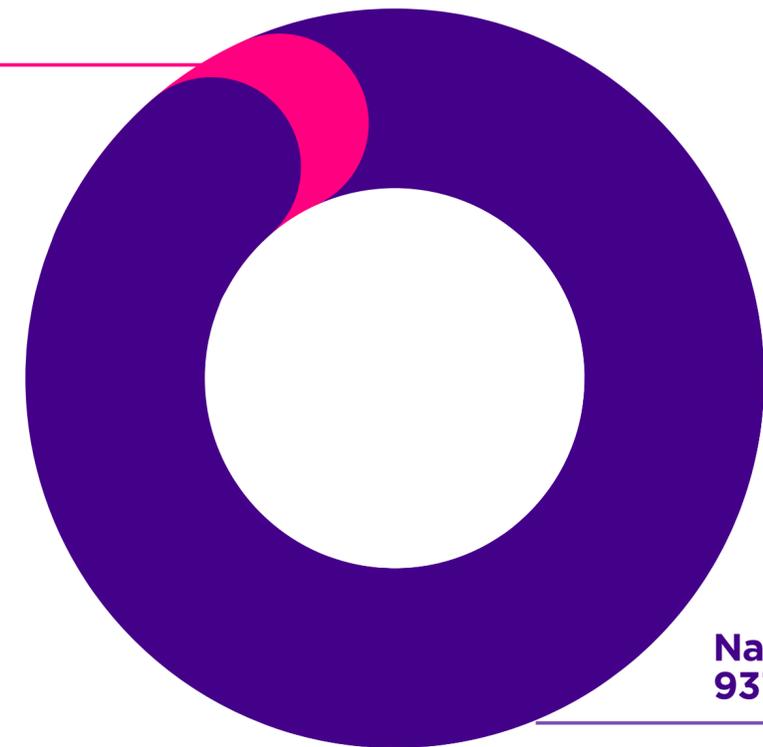
PROVEEDORES



SON CHILENOS

ORIGEN PROVEEDORES

Extranjeros
69



Nacionales
937

PAGO A PROVEEDORES

Pagos realizados a
proveedores entre el
1/01/2022 y 31/12/2022

Total Facturado
CLP\$ 197.591.876.352

MÓDULO DE PROVEEDORES: AVANZANDO EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

Contamos con un Módulo de Proveedores en el actual sistema contable, donde se lleva a cabo la administración de ingreso de nuevos proveedores, modificaciones de servicios o contratos, como también dar de baja a proveedores que dejaron de prestarnos servicios o productos, entre otros datos. En paralelo, se está realizando una licitación para incorporar un sistema de información de cara a los proveedores, donde ellos podrán acceder a datos relevantes de sus facturas, referente a temas de licitaciones, órdenes de compra y pagos, entre otras. Esperamos dejar activa esta herramienta a finales de 2023.

Este 2022 tuvimos el desafío de crear una serie de mecanismos que nos permitieran segmentar a nuestros proveedores para así asegurar una gestión más eficiente tanto a nivel presupuestario, como en la relación con nuestros proveedores. El Área de Compras definió esta nueva estructura, lo que nos permitirá segmentar a los proveedores, servicios y bienes que se consumen en la Compañía para su correcto funcionamiento durante 2023. A continuación se detallan los criterios para tipificar la relación con los proveedores:

TIPO DE RELACIÓN CON PROVEEDORES

PLAZO	ESPECIFICACIÓN
Corto plazo sin contrato	Para compras puntuales
Corto plazo con contrato	Para compra de insumos, precios fijos
Largo plazo	Para arrendamientos, servicios clave de la operación, personal externo (como servicios por campaña publicitaria, entre otros)

POLÍTICA DE COMPRAS

Este procedimiento interno debe ser aplicado por todos los WOMers, ya sea que ejecuten procesos de compra, los soliciten o hagan uso del resultado de un proceso de compra.

¿Qué busca?

Buscamos resguardar la ejecución de procesos competitivos y el patrimonio de la Compañía. Además de gestionar todos los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios, y controlar la ejecución del plan de compras de WOM.

También se establecen criterios de aprobación, mitigación de riesgos y obligaciones de cada WOMer.

04.

PROTEGER

WOM





4.1 SEMBRANDO SEGURIDAD, **COSECHANDO CONFIANZA**

La era digital abrió muchas puertas, y en WOM estamos conscientes de la responsabilidad que ello conlleva. El manejo incorrecto de información de todo tipo, incluyendo la información personal, es hoy un riesgo que debemos gestionar. Nuestros clientes están siempre en el centro de todo lo que hacemos y la protección de sus datos es nuestra responsabilidad.

TEMÁTICA DE IMPACTO: VULNERABILIDAD DEL CLIENTE

GRI 3-3: VULNERABILIDAD DEL CLIENTE
SASB TC-TL 220: PROTECCIÓN DE DATOS
SASB TC-TL 230: SEGURIDAD DE LOS DATOS

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL /O POTENCIAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

NEGATIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

MEDIANTE SU ACTIVIDAD.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

WOM cuenta con una Política de gestión de vulnerabilidades de plataformas tecnológicas, orientada a poder tomar conocimiento técnico sobre las vulnerabilidades que puedan encontrarse en el sistema.

CÓMO SE GESTIONA

A través de diversos estándares como el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* y el *Control Objectives for Information and Related Technology*, medimos y definimos el grado del impacto, para luego tomar decisiones orientadas a la mitigación o reparación.

El área de Seguridad TI es la encargada de apoyar las iniciativas y reportes que solicite la gerencia encargada, para pedir remediación a situaciones vulnerables en los sistemas. En tanto, el gerente de Ciberseguridad tiene la misión de realizar pruebas periódicas sobre los sistemas de WOM y sus activos de información para encontrar fallas y generar planes de mitigación, además de trabajar con el equipo para encontrar vulnerabilidades en sistemas y aplicaciones de la Compañía.

Se realizan reuniones mensuales donde se presenta un reporte de vulnerabilidades, plan de mitigación, presentación de KPIs, asignación y aceptación de tareas de mitigación y revisión de cumplimiento de mitigaciones.

CÓMO SE EVALÚA

Esta política y sus planes de remediación se rigen por el control del estándar internacional ISO 27001.

El área de Seguridad TI realiza seguimiento de la aplicación de las remediaciones propuestas o el avance del plan de trabajo propuesto por el área responsable de la remediación.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

Las medidas adoptadas se enfocan en el cumplimiento del proyecto de ley de protección de datos personales, que aún se encuentra en trámite en el Congreso.

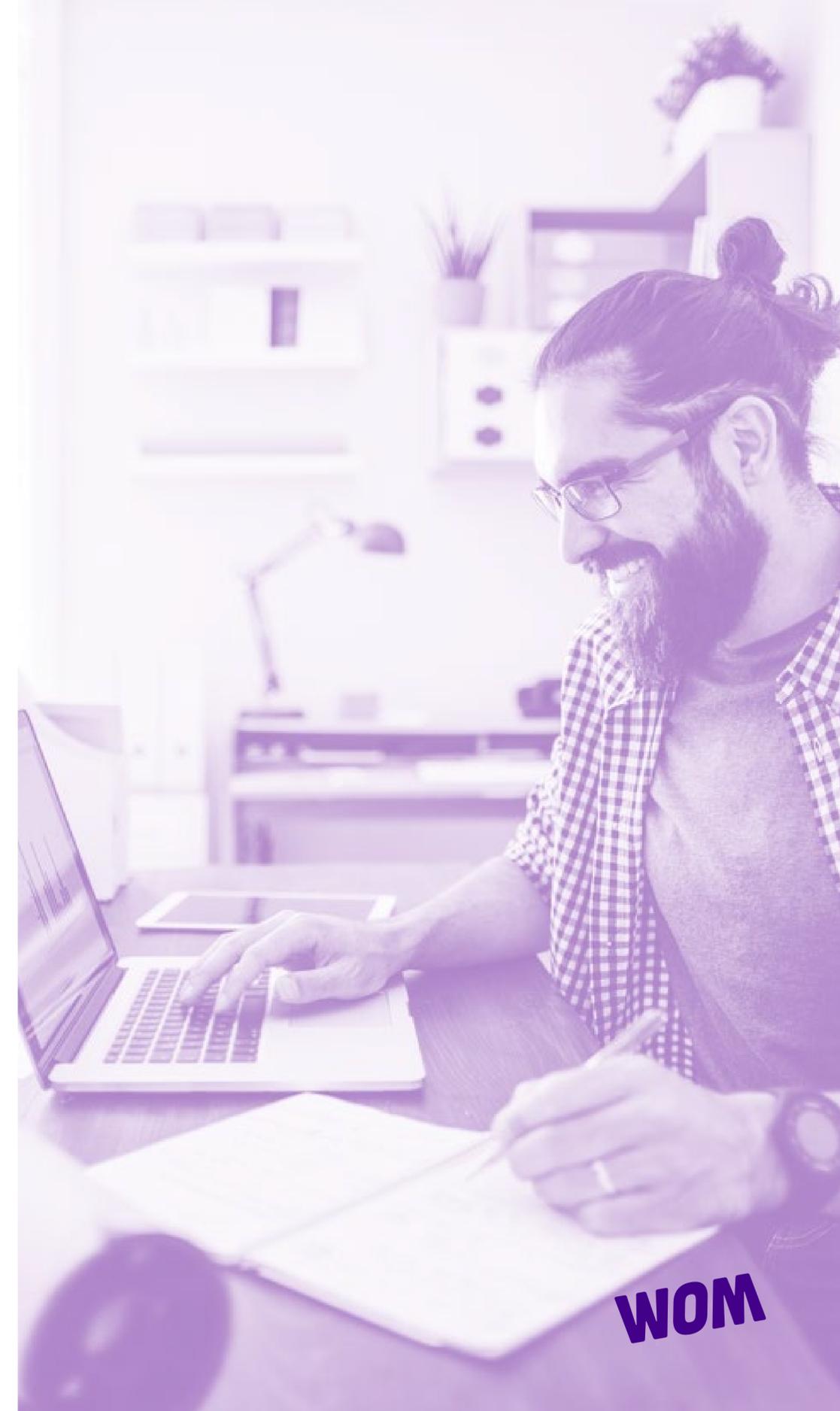
La difusión de esta política se realiza a través de instancias de comunicación interna donde se informa a funcionarios y trabajadores de WOM invitándolos a revisarla como parte de sus responsabilidades.

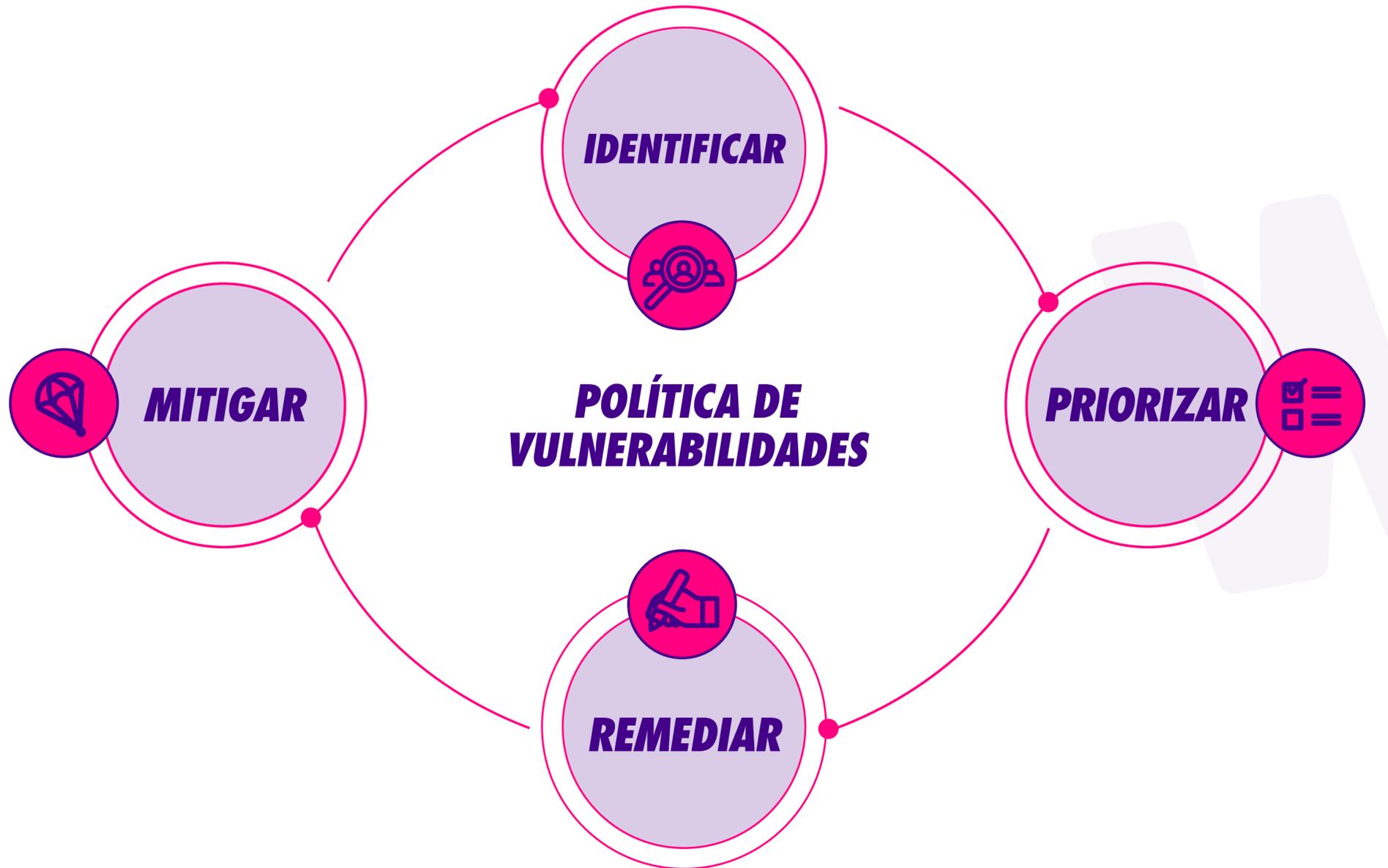
4.1.1 POLÍTICA DE GESTIÓN DE VULNERABILIDADES DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

La protección de los datos personales se encuentra consagrada en la Constitución Política de Chile, tras la reforma a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Protección de Datos de Carácter Personal; y por el Reglamento del Registro de Datos Personales. Sin embargo, contamos con nuestras propias políticas de gestión de datos personales de nuestros clientes, donde nos comprometemos a utilizar la información de clientes sólo para los propósitos del contrato.

Nos adelantamos a posibles vulneraciones de la seguridad de la información y ciberseguridad. Por eso contamos con una Política interna de gestión de vulnerabilidades que busca proteger los sistemas y aplicaciones de la Compañía, la integridad, confidencialidad y/o disponibilidad de los activos de información.

Tanto el área de Seguridad TI como la de Ciberseguridad están encargadas de detectar estas fragilidades de nuestros sistemas y generar medidas de prevención y mitigación.





Usamos estándares internacionales para identificar vulnerabilidades

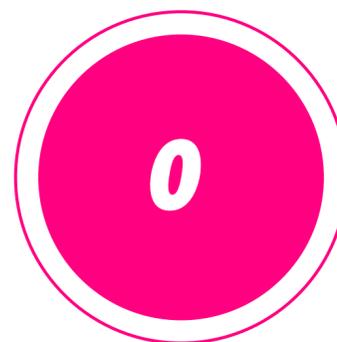
Para identificar vulnerabilidades se usan estándares internacionales y de mejores prácticas, a través de los cuales se define su magnitud: no aceptable, mayor, moderado, menor o mínimo.



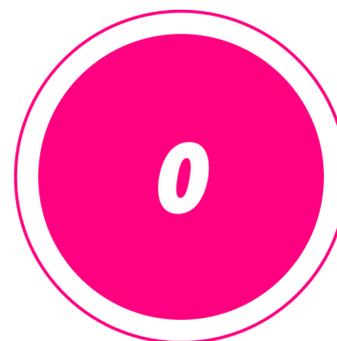
NIVELES DE RIESGO

NIVEL	MAGNITUD	DESCRIPCIÓN
5	No aceptable	Afecta la operación de la empresa o parte de ella y su mitigación toma un tiempo muy alto y su ejecución pone en riesgo elevado la información de la empresa.
4	Mayor	Afecta la operación de la empresa o parte de ella y su mitigación toma un tiempo muy alto.
3	Moderado	Daño reversible o irreversible que afecta por poco tiempo la operación de las personas o grupos de personas y puede o no causar pérdida de información.
2	Menor	Daño reversible que afecta por poco tiempo la operación de las personas o grupos de personas y no tiene mayor pérdida de datos.
1	Mínimo	Daño reversible que no afecta la operación de las personas o grupos de personas.

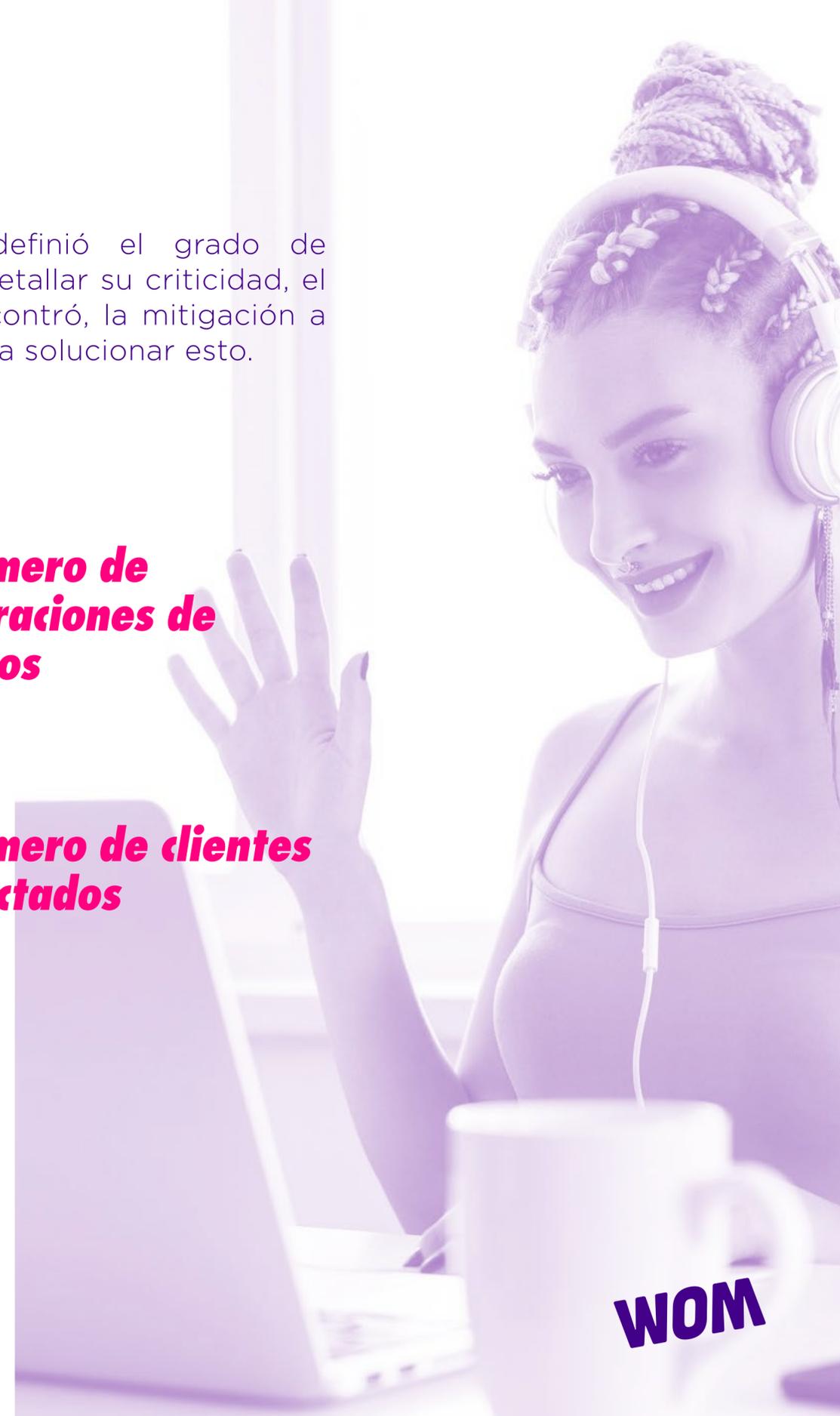
Después de que se definió el grado de vulnerabilidad, se debe detallar su criticidad, el sistema en el que se encontró, la mitigación a seguir y la fecha tope para solucionar esto.



Número de filtraciones de datos



Número de clientes afectados

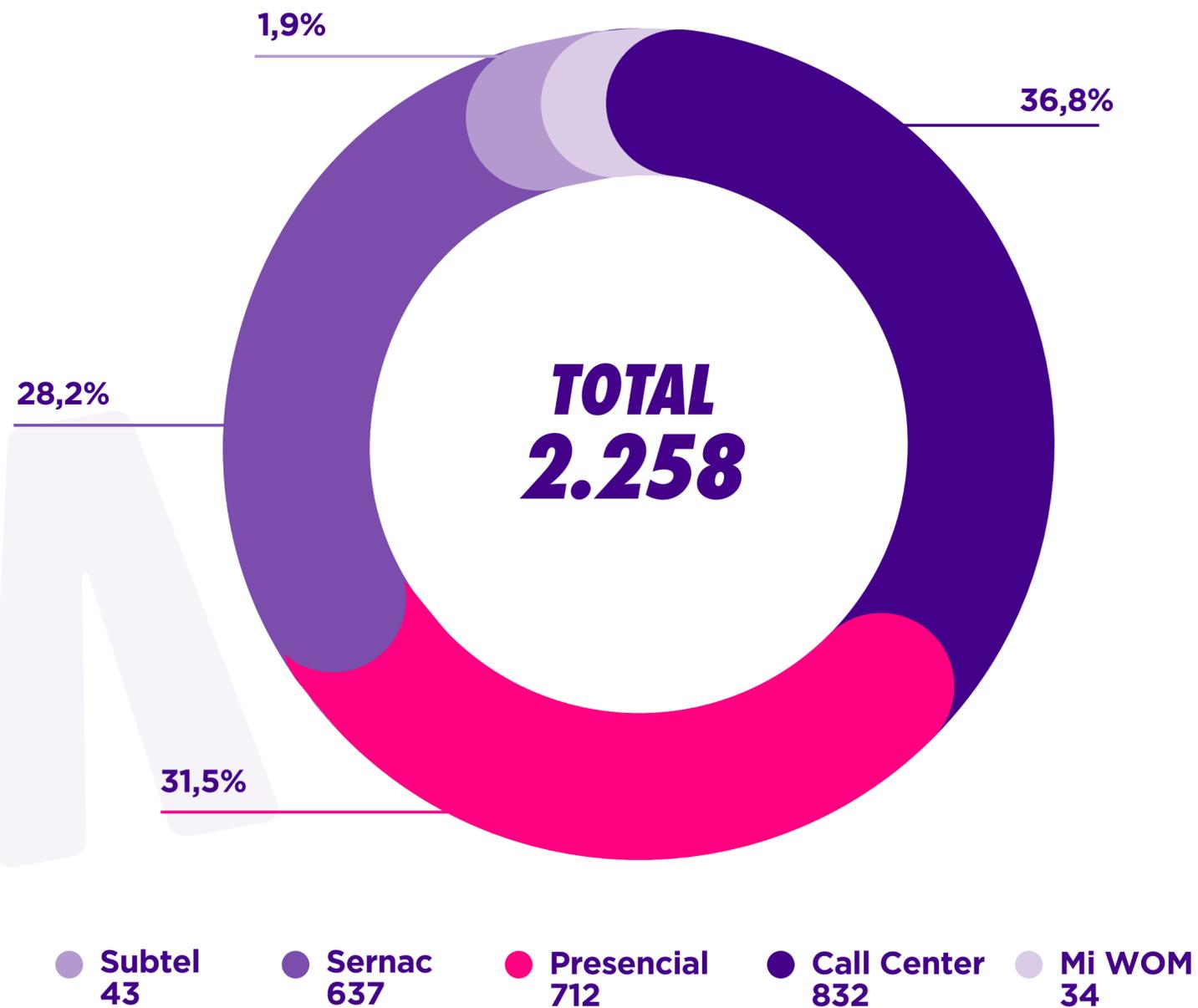


WOM

Durante 2022 presentamos 5.131 denuncias en apoyo a terceros afectados por fraudes de swap y desconocimiento de contratos y recibimos 2.258 reclamos relativos a ciberseguridad. Estos reclamos son clasificados en:

- Desconocimiento del servicio contratado.
- Fraude bancario swap de simcard.
- Retorno de portabilidad no autorizada.

ORIGEN RECLAMOS CIBERSEGURIDAD 2022



WOM

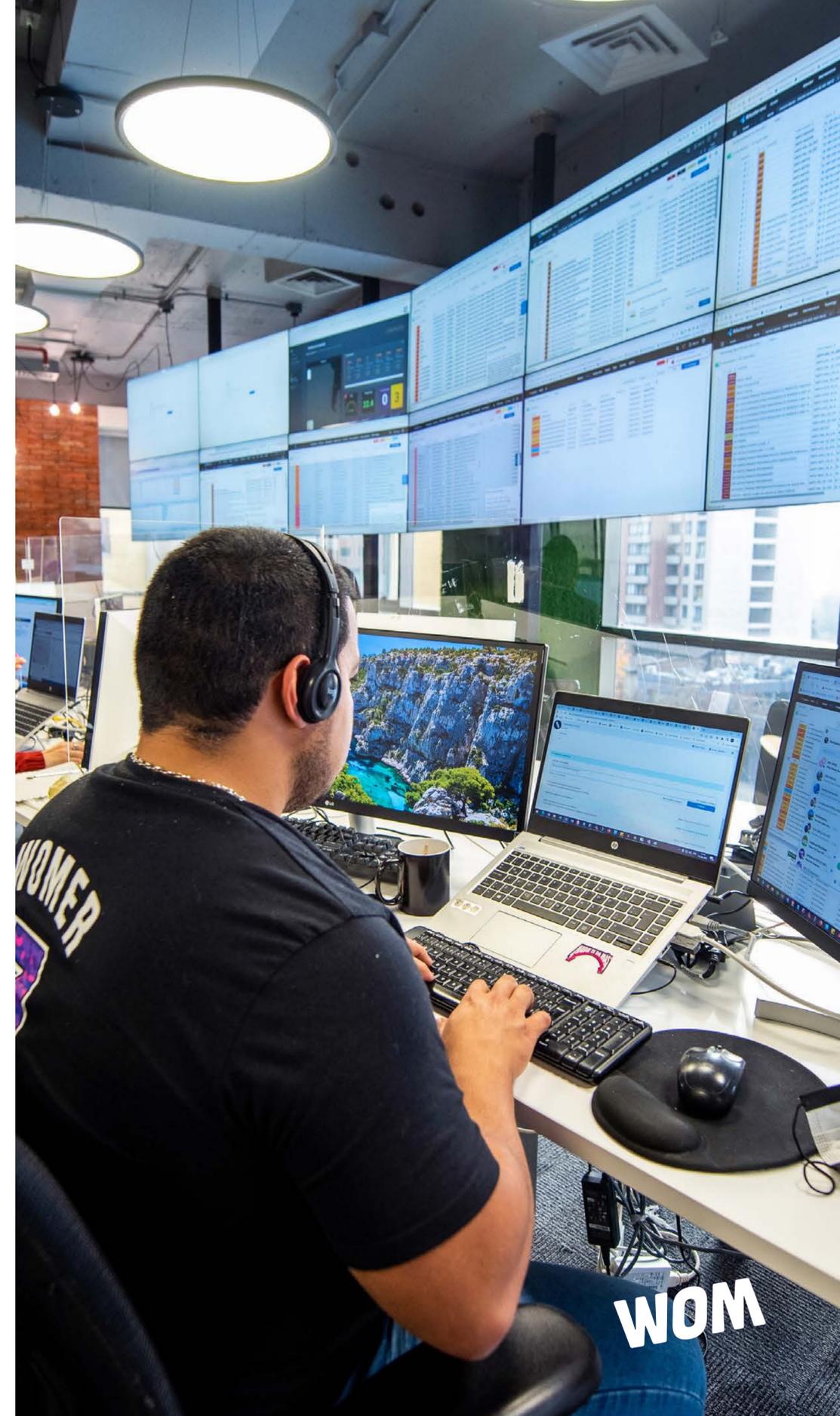
WOM

4.1.2 POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se realiza tratamiento de datos personales sólo en los casos en que se encuentren habilitados por la ley o cuenten con el consentimiento expreso del titular de los mismos.
- Nos comprometemos a garantizar estándares adecuados de seguridad, con el fin de evitar el tratamiento no autorizado de datos, su pérdida, deterioro, filtración o destrucción.
- Velamos por la reserva de los datos personales del titular, estableciendo controles y medidas adecuadas para preservar su confidencialidad, sólo entregando acceso a ellos a terceros cuando la ley así lo ha facultado, cuando el titular ha consentido expresamente o cuando es requerido por la autoridad en cumplimiento de los requisitos legales.
- WOM y sus empresas relacionadas se comprometen a responder legalmente por el incumplimiento de los deberes legales, relacionados con la protección de los datos personales de sus usuarios.

Tus datos personales son tuyos y de nadie más, por eso los resguardamos con especial cuidado.

- Nos comprometemos a recoger sólo los datos necesarios para la finalidad de su tratamiento, evitando recolectar datos innecesarios, excesivos o inespecíficos.
- Somos leales y por eso nos comprometemos a tratar los datos no sólo de forma transparente y lícita, sino también de un modo leal, demostrando un compromiso ético, más allá del estricto cumplimiento de la ley.
- Toda información y comunicación relativa al tratamiento de los datos personales de nuestros clientes debe ser fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje sencillo y claro.

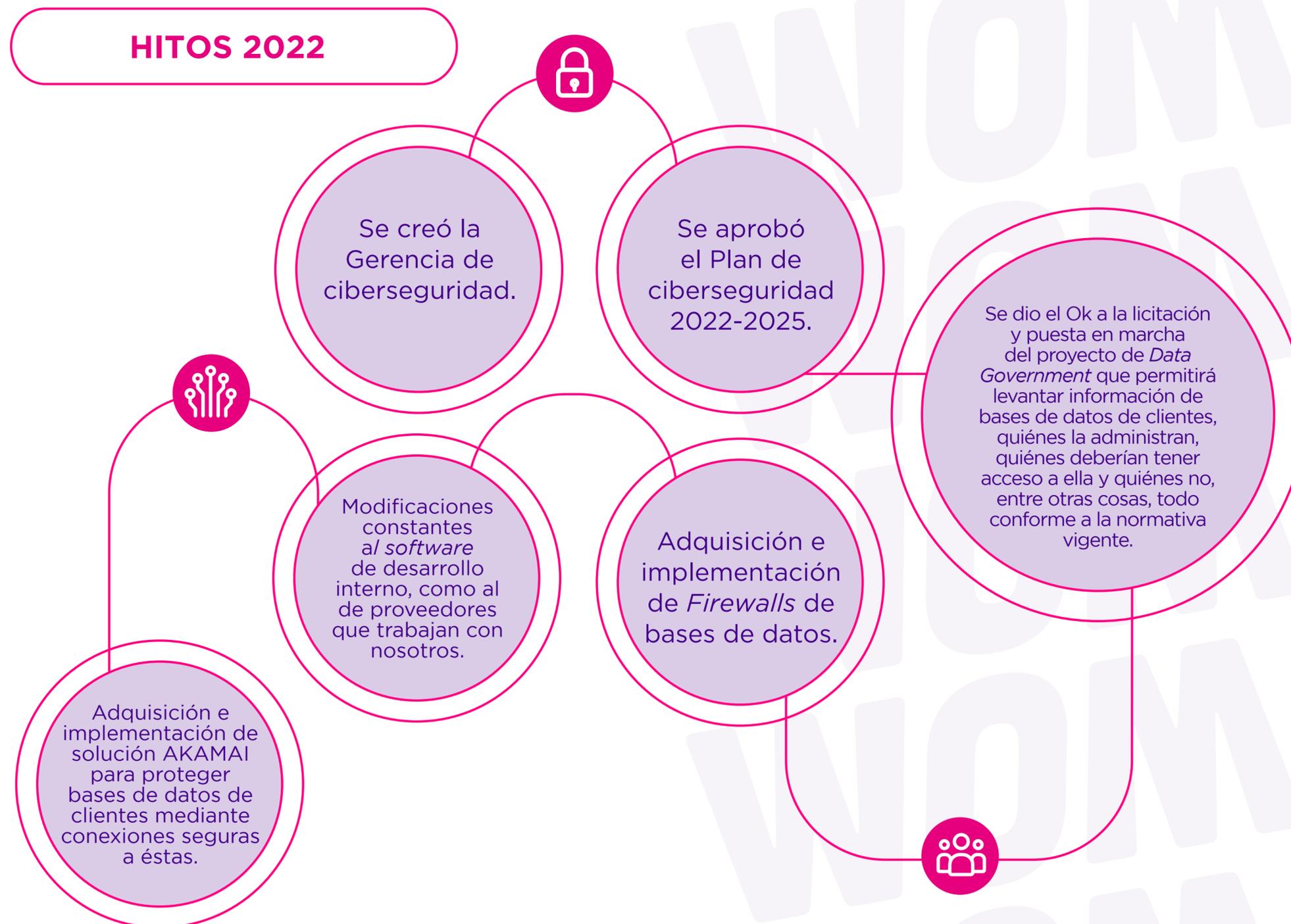


4.1.3 UN NUEVO HORIZONTE EN SEGURIDAD

Como equipo hemos visto la necesidad de mejorar y renovar nuestras políticas de seguridad. Por eso para 2023 realizaremos una licitación para seleccionar al mejor equipo para hacerse cargo de este tema tan importante para nuestra empresa y nuestros clientes.

Queremos desarrollar una Política general de seguridad, que incluya una específica de Oposición de uso y eliminación de datos personales; incluyendo también el derecho de portabilidad de los datos, entre otras cosas. Esperamos contar con esta política a finales del 2023.

Si quieres acceder, eliminar, oponerte o rectificar datos personales, siempre tendrás la opción de hacerlo. Puede ser en cualquier sucursal de WOM, a través del call center llamando al 103 o vía mail datospersonales@wom.cl



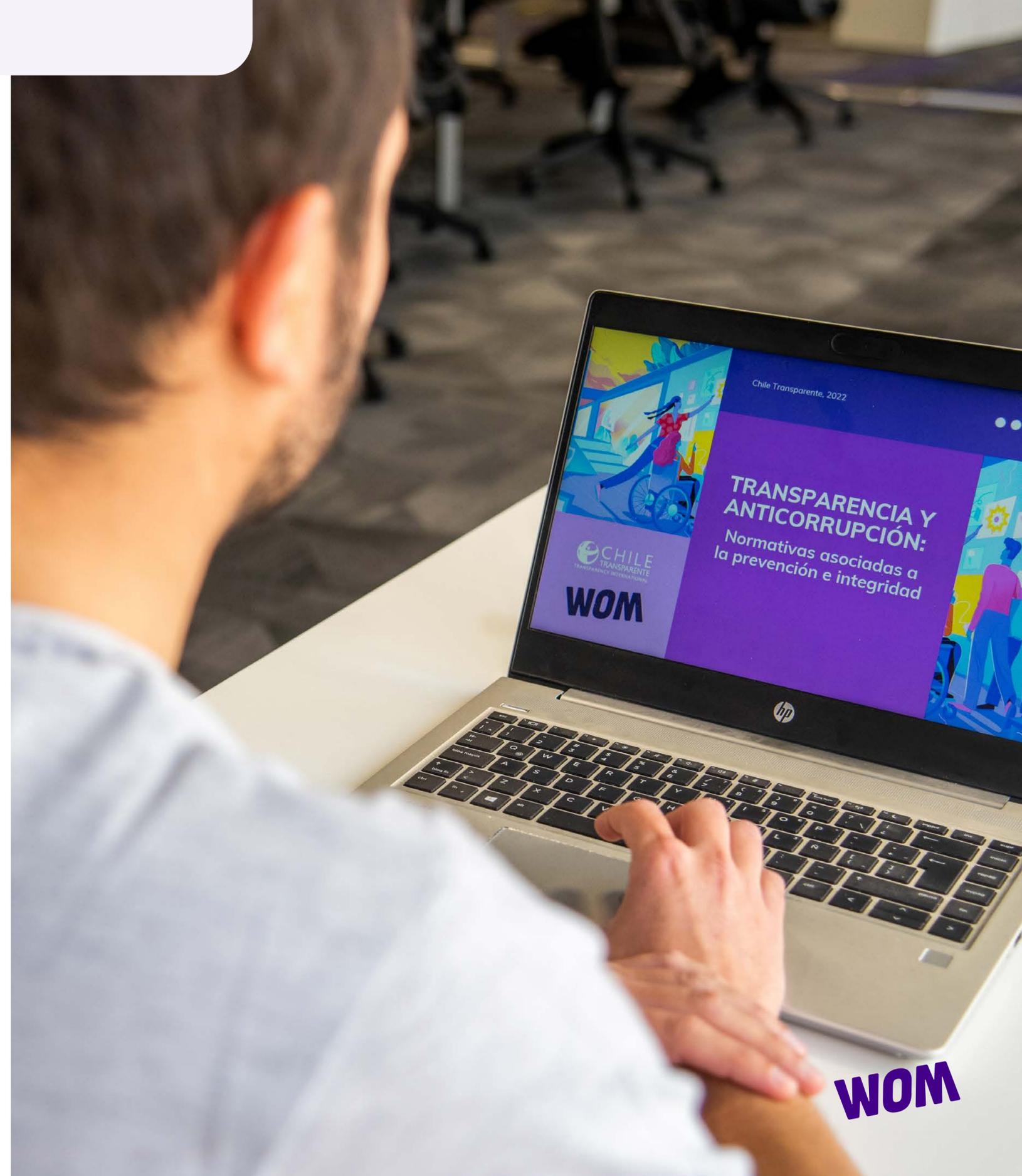
4.2

HACIA UNA **TRANSPARENCIA TOTAL**

En la búsqueda constante de WOM de proteger los derechos de nuestros usuarios y a la vez cumplir con la normativa vigente de forma transparente y responsable, se ha diseñado el Protocolo de entrega de información a la autoridad, ya que las compañías de telecomunicaciones tenemos la obligación legal de responder los requerimientos de las autoridades. Eso sí, siempre y cuando cumplan con nuestra normativa interna.

¡Ya van seis años desde que publicamos nuestro primer Informe de Transparencia! Te mostramos los datos recopilados:

WOM



WOM

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR PARTE DE AUTORIDADES (MINISTERIO PÚBLICO Y OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO)

9.115

Interceptaciones

384

Solicitudes de información que dicen relación con una colectividad (también llamado tráfico de antena)

31.574

Solicitudes de información

0

Solicitudes para bloquear el acceso a sitios web, para bloquear o filtrar contenido

616

Solicitud de otros datos

36

Solicitudes que han sido notificadas a clientes

2.627

Solicitudes rechazadas y/u observadas por incumplimiento de requisitos legales

SOLICITUD EMITIDAS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DE LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

Solicitudes de fiscalización que incluían datos personales

Se recibieron 12 oficios ordinarios y/o circulares

No tuvimos pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.



4.3 ASEGURAR UN BUEN **COMPORTA- MIENTO EMPRESARIAL**

Código de ética

Nos inspira hacer las cosas mejor para todas las personas. Porque dar un gran servicio de manera justa e inclusiva nos importa! Por eso trabajamos día a día en base a nuestros valores: pasión, valentía, innovación y honestidad.

Nuestro Código de ética encamina todas las acciones hacia el logro de este objetivo: hacer las cosas mejor. Es una herramienta fundamental que aplica a directores, empleados, colaboradores, proveedores, subcontratistas y representantes de WOM, sus sucursales, afiliadas y oficinas en todo Chile.

WOM

Sobre los derechos humanos y derechos laborales

Respetamos y promovemos los derechos humanos y libertades públicas de todas las personas, reconocidos, entre otros instrumentos internacionales en la Carta Internacional de Derechos Humanos, en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los 8 Convenios Fundamentales que los desarrollan, en los Principios Rectores de las Naciones Unidas y los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Todos los WOMers y terceros relacionados tienen derecho a trabajar en un lugar donde se respete su dignidad como persona y por eso valoramos el buen trato, la franqueza, la lealtad, la confianza y la buena fe. Respetamos profundamente los derechos laborales, por lo que estamos en contra de cualquier tipo de discriminación arbitraria.

Rechazamos las conductas de acoso sexual y laboral, el abuso de poder, el trabajo indebido de menores de edad y todas aquellas situaciones que impliquen trabajo forzoso u obligatorio, como las que puedan derivar en la vulneración de los derechos fundamentales de nuestros WOMers y terceros relacionados.

Toda persona que mediante violencia o engaño capte, traslade, acoja o reciba a una persona para someterla a explotación sexual, trabajos o servicios forzados, servidumbre, esclavitud o prácticas análogas a ésta, quedará sujeto a las responsabilidades penales de la legislación vigente, además de las medidas disciplinarias que disponga WOM.

Este tema también está estipulado en nuestra Política de diversidad e inclusión, y en el Reglamento Interno. Ambos son documentos privados y de uso interno.



Cuidado y respeto por el medioambiente

Cumplir las normas vigentes en materia ambiental es sólo parte del mínimo necesario para hacerse cargo de los impactos. Por eso nuestro compromiso va más allá y nos esforzamos por comprender los requerimientos, compromisos y obligaciones ambientales.

Queremos integrar la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio y cultura organizacional con el ideal de “hacer las cosas bien”; con pasión, siendo innovadores, honestos y valientes al reconocer que generamos impactos en la sociedad y el medioambiente. Nos hacemos responsables y buscamos transformar las externalidades propias de nuestra gestión en oportunidades que signifiquen un beneficio para todos.

La evaluación, planificación y ejercicio de las distintas actividades y labores se deberá realizar con responsabilidad ambiental, formalizando y sistematizando un mapeo de nuestros impactos, e incorporando la sostenibilidad en todos los pilares de nuestra estrategia empresarial.

Nos hacemos responsables y buscamos transformar las externalidades propias de nuestra gestión en oportunidades que signifiquen un beneficio para todos

Entre otros temas que trata este Código de ética se encuentran:

- Salud y seguridad de los empleados.
- Canal de denuncias.
- Consumo de alcohol y drogas.
- Relación con grupos de interés: clientes, proveedores, competencia, autoridades.
- Donaciones.
- Confidencialidad.
- Conflictos de interés.
- Propiedad intelectual.
- Informes financieros.
- Otros.



Conflicto de interés

Prevenir y mitigar los conflictos de interés es parte de las tareas del gobierno corporativo de WOM, en especial lo que dice relación con contrataciones, promoción o cualquier otra negociación con la empresa o nuestros tratos con otros intereses de negocio fuera de la Compañía.

¿Cómo saber si se está o no en una situación de conflicto de interés? Muchas veces no estamos seguros porque tener un conflicto no es en sí mismo un problema, pero sí lo es no informarlo. Por esto, todos los empleados deben realizar anualmente una declaración de conflictos de interés, mientras que los proveedores tienen que hacerlo previo a iniciar un negocio. Esto es fiscalizado por el Oficial de Cumplimiento.



MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

GRI 2-23 COMPROMISOS Y POLÍTICAS

GRI 2-24 INCORPORACIÓN DE LOS COMPROMISOS Y POLÍTICAS

GRI 406-1: CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

Es una política corporativa transversal ya que las normas definidas en este documento tienen aplicación obligatoria para todas las áreas, trabajadores, representantes, terceros, directores y dueños.

El objetivo de este modelo es establecer lineamientos generales para prevenir delitos de acuerdo a lo establecido por la Ley N°20.393 sobre la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en Chile.

¿Qué implica?

- Promover la prevención de la comisión de cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, receptación, corrupción, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida, contaminación del agua con daño a los recursos hidrobiológicos, la inobservancia del aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia, la trata de personas, los delitos contemplados en la

Ley N°17.798 sobre control de armas, los delitos informáticos establecidos en la Ley N°21.459 y el delito de sustracción de madera, en los términos establecidos en la Ley N°20.393.

- La aplicación y fiscalización del Modelo está a cargo de un empleado de WOM que tiene el título de Encargado de Prevención de Delitos (u Oficial de Cumplimiento) y cuenta con la autonomía necesaria para cumplir sus funciones. Es designado por el directorio de WOM y puede durar hasta tres años en sus funciones. Además, es quien debe difundir y comunicar los alcances del Modelo interna y externamente.
- El directorio, Comité de Ética y Encargado de Prevención de Delitos son, en conjunto, responsables de la implementación, administración, operación, actualización y supervisión de este Modelo.

El Encargado de Prevención de Delitos debe presentar los resultados del plan de prevención al menos cada 6 meses al Directorio.

El proceso de difusión de los principales aspectos de este Modelo está sujeto principalmente a las capacitaciones que se realizan una vez al año a toda la Compañía y en los procesos de inducción para nuevos colaboradores. También se mide el conocimiento y la retroalimentación mediante test masivo de carácter anual.



CANALES DE DENUNCIA

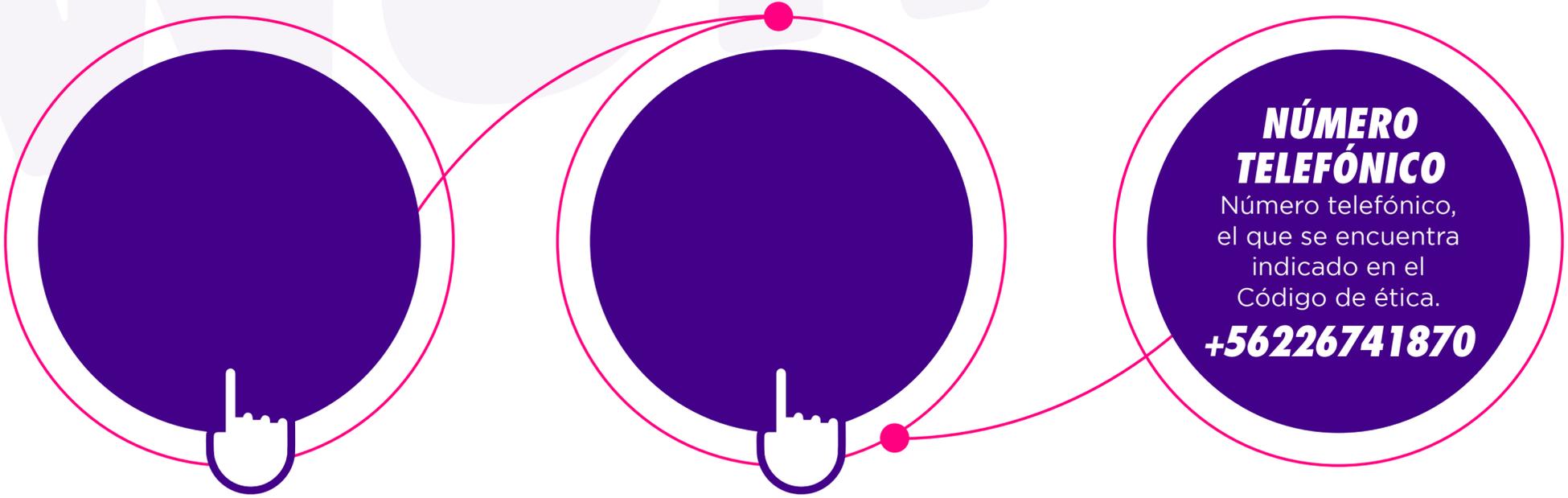
WOM cuenta con una línea ética o canal de denuncias a través de tres vías:

Estos canales son informados a través de nuestro sitio web. A los clientes se les comunica a través del contrato de servicios, a los trabajadores mediante diversos medios, como es la red social interna Workplace, charlas de inducción y webinars de reforzamiento del área de cumplimiento, entre otros. Además a los proveedores y contratistas se les comunica en los contratos y órdenes de compra.

WOM asegura la confidencialidad de las denuncias, el anonimato del denunciante, la respuesta dentro del plazo establecido (máximo de 30 días hábiles) y que no habrá represalias en contra de quien denuncie.

Las denuncias relacionadas con los delitos que acarrearán responsabilidad de la persona jurídica y aquellos que involucren a la alta administración y altos ejecutivos, son resueltas por el Comité de Ética. Las demás denuncias son resueltas por el Subcomité de Ética.

Durante 2022 los casos de acoso laboral, sexual y discriminación derivaron en sanciones al denunciado (amonestación o desvinculación), aplicación de mejoras sin establecer sanciones, rechazo de la denuncia por falta de antecedentes (tras insistir en la entrega de mayor información) o cierre de la investigación dado que el denunciado no trabaja en WOM (se deriva al empleador que pudiera ser un proveedor o contratista y se hace seguimiento para que dé respuesta al denunciante).



**NÚMERO
TELEFÓNICO**
Número telefónico,
el que se encuentra
indicado en el
Código de ética.
+56226741870



WOM

CIFRAS GESTIÓN ÉTICA 2022

	TOTAL DENUNCIAS	CASOS INVESTIGADOS
Acoso laboral	22	16 ¹²
Acoso sexual	5	4
Discriminación	4	2
TOTAL	31	22

Respecto de la normativa de emisiones de radiación electromagnética, este año realizamos medición y monitoreo, específicamente de densidad de potencia en 648 sitios, correspondientes a una muestra significativa de nuestras antenas autorizadas hasta el 31 de marzo del 2022. Se obtuvieron resultados estables y dentro de la norma vigente.

12. Todas las denuncias fueron analizadas y respondidas dentro del plazo establecido en la normativa vigente (acoso sexual) y en el procedimiento vigente (discriminación y acoso laboral). En algunos casos no se realizó investigación amplia dado: (a) el denunciado no trabajaba en WOM o (b) la denuncia fue muy general, sin entregar antecedentes ni contestar las preguntas que permitan continuar con una investigación seria.

	NÚMERO DE DEMANDAS QUE TERMINARON EN SANCIONES NO MONETARIAS	NÚMERO DE DEMANDAS QUE TERMINARON EN MULTAS	IMPORTE TOTAL DE LAS PÉRDIDAS MONETARIAS COMO RESULTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES
Demandas interpuestas por el Juzgado de policía local: Esto se debe a que a la hora de realizar trabajos para extender nuestra red no nos encontramos en cumplimiento con los permisos de los municipios para trabajar en bienes nacionales de uso público.	14	137	CLP\$ 41.831.844
Causas Consumidor.	12	23	CLP\$ 16.686.250
Laborales.	63	50	CLP\$ 113.294.367
Relacionados a la privacidad del cliente.	0	0	CLP\$ 0
Relacionadas a WOM acusado de corrupción, antitransparencia, prácticas anticompetitivas.	0	0	CLP\$ 0
Civiles.	0	0	CLP\$ 0

05.

CONTRIBUIR

*ESTAMOS TRABAJANDO PARA
DISMINUIR LA HUELLA AMBIENTAL
DE NUESTRA OPERACIÓN*

WOM

5.1

GESTIÓN DE **RIESGOS CLIMÁTICOS (TCFD)**

No sólo el mundo científico ve con alarma el calentamiento global. En los impactos sociales y en las economías del mundo, esto será uno de los mayores desafíos que deberemos enfrentar como humanidad.

El Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) se ha convertido en un marco de referencia ampliamente validado para las empresas que informan sobre los riesgos financieros relacionados con el cambio climático. Este 2022, WOM tomó la decisión de sumarse a las recomendaciones de TCFD como una forma de ampliar y mejorar la divulgación y gestión de riesgos climáticos inherentes al negocio.





En 2015 se crea el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), grupo de trabajo que ha logrado formular una guía de divulgación con diversos criterios que permiten a las compañías profundizar en métricas e información sobre los impactos del cambio climático en sus operaciones.

El TCFD está compuesto por expertos en finanzas, gestión de riesgos y cambio climático y está respaldado por varias organizaciones internacionales, incluyendo el G20 y el Consejo de Estabilidad Financiera.

La última versión de la guía fue publicada en 2021 y es hoy el marco de referencia utilizado por miles de empresas en el mundo.

Las recomendaciones del TCFD se enfocan en 4 áreas: Gobernanza, Estrategia, Riesgos y Oportunidades, y Métricas y objetivos.

Gobernanza

Reconocemos los riesgos del cambio climático como un tema relevante. El Management Team debe revisar y aprobar la Estrategia de Sustentabilidad (incluyendo metas e iniciativas relacionadas a emisiones y eficiencia energética) una vez al año, mientras que el mandato de ejecutar y coordinar la estrategia recae en la gerencia de Sustentabilidad.

Durante 2023 conformaremos la mesa de eficiencia energética que será integrada por todas las Gerencias relevantes para coordinar proyectos y hacer cumplir las metas relacionadas tanto a eficiencia energética como a reducción de la huella de carbono.

Adicionalmente, durante 2023 trabajaremos en nuestra primera política de sostenibilidad, que tendrá incidencia en la generación de nuevas estructuras e incentivos que permitan levantar riesgos de sostenibilidad y cambio climático hacia el Management Team y que aseguren su gestión.

Estrategia

Para mejorar nuestra resiliencia ante eventos climáticos, en WOM nos encontramos en un proceso de aumentar el nivel de conciencia en las diferentes áreas de la Compañía respecto de los próximos desafíos climáticos. Para esto, iniciamos un proceso de levantamiento de riesgos con las diferentes gerencias para visualizar tanto los riesgos físicos como regulatorios atinentes a nuestras operaciones. En la Tabla de riesgos climáticos se describen los principales riesgos levantados.

Cabe señalar que WOM ya cuenta con medidas de mitigación para estos riesgos, además de acciones a implementar en el mediano o largo plazo tal como se aprecia en la columna “Medidas implementadas” en la Tabla de riesgos climáticos.

Evaluaciones cuantitativas de nuestros riesgos, priorización basada en severidad y probabilidad, como también incluir oportunidades y mayores procesos aguas arriba y aguas abajo de nuestras operaciones, serán evaluados en nuestros siguientes reportes TCFD.

Tomando en cuenta la evidencia científica recogida en documentos como el IPCC¹³, WOM reconoce el cambio climático como un factor de riesgo para desarrollar su negocio.

Para aumentar su resiliencia ante el cambio climático, WOM toma en consideración las recomendaciones del TCFD para reportar información respecto a los pilares Gobernanza, Estrategia, Gestión de Riesgos y Métricas y objetivos, con el propósito de avanzar en su nivel de reportabilidad e incluir mejoras en sus procesos de gestión de riesgos.

Gestión de riesgos

La gestión de nuestros riesgos es central para que WOM pueda continuar proveyendo su servicio sin interrupciones y manteniendo una ventaja competitiva en un entorno asediado por el cambio climático. Como ya se mencionó, en la Tabla de riesgos climáticos se pueden encontrar las medidas implementadas en WOM para manejarlos. Sin embargo, el presente ejercicio presenta un buen diagnóstico para saber dónde debemos aumentar nuestras capacidades de gestión de riesgos tanto físicos como de transición del cambio climático.

Métricas y metas

El 2022 realizamos nuestro primer ejercicio de cálculo de huella de carbono bajo los tres alcances (1, 2 y 3), lo que nos mantiene estudiando qué metas ambiciosas podemos adoptar en torno a reducción de huella de carbono o eficiencia energética. Con este objetivo, actualmente nos encontramos definiendo nuestra ruta hacia la descarbonización.

13. En el informe del Grupo de Trabajo del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), Cambio Climático 2021: Bases físicas, los expertos señalan que el cambio climático está impactando en todas las regiones del mundo, de forma intensa y acelerada, y los cambios demandarán una gran adaptación como sociedad.

TABLA DE RIESGOS CLIMÁTICOS (TCFD)

RIESGO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO POTENCIAL	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
INUNDACIONES, ALUVIONES E INCENDIOS FORESTALES. (RIESGO FÍSICO, AGUDO)	<p>Respecto a inundaciones y aluviones: Precipitaciones intensas pueden ocasionar inundaciones especialmente en áreas urbanas, y en zonas de altas pendientes y quebradas pueden ocasionar aluviones.</p> <p>Respecto a Incendios Forestales: Los episodios de sequía, altas temperaturas y baja humedad cada vez más frecuentes y extremos, contribuyen al aumento de la probabilidad de Incendios Forestales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones del servicio o disminución en la calidad del servicio entregado por WOM: Inundaciones como aluviones pueden ocasionar interrupciones del servicio de telecomunicaciones debido a afectaciones a la infraestructura de WOM o a la infraestructura de los proveedores de electricidad. • Aumento en costos de mantención y reparación: Debido a las reparaciones que amerite la infraestructura afectada por los eventos climáticos. • Disminución de la satisfacción del consumidor: Los cortes de servicio en telecomunicaciones pueden impactar la confianza y satisfacción del consumidor en el servicio entregado por la Compañía. • Necesidad de invertir en infraestructura a prueba de aluviones e inundaciones, o alternativamente cambiar instalaciones a zonas con menor riesgo de inundación o aluviones. • Aumento en el costo de aseguramiento: Las aseguradoras están comenzando a incluir los eventos climáticos como un factor relevante al calcular sus primas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para evitar interrupciones al servicio debido a fallas en el sistema de suministro de Energía, en WOM contamos con diferentes niveles de Backup energético exigidos por la normativa de SUBTEL (Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile). La Infraestructura Crítica de mayor prioridad cuenta con una autonomía de 48 horas del suministro eléctrico, mientras que Infraestructura Crítica de menor prioridad cuenta con una autonomía de 4 horas. • Para evitar interrupciones del servicio debido a daños a nuestra infraestructura por aluvión o fuertes vientos, al emplazar nuevas antenas se estudia la posibilidad de cambiar el sitio de construcción si la zona está clasificada como zona de aluvión por la DOM ((Dirección de Obras Municipales). Adicionalmente, para hacer frente a ráfagas de fuertes vientos, las estructuras se diseñan para resistir cargas de viento superiores al peor caso reportado por la DGAC (Dirección de Aeronáutica Civil de Chile). • Para disminuir el riesgo de incendios forestales, realizamos desmalezados alrededor de nuestros sitios, además del despeje de líneas eléctricas para evitar incendios.

TABLA DE RIESGOS CLIMÁTICOS (TCFD)

RIESGO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO POTENCIAL	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
<p>OLAS DE CALOR Y OLAS DE FRÍO. (RIESGO FÍSICO, AGUDO)</p>	<p>Como resultado del cambio climático, los patrones climáticos tenderán a hacerse más extremos, y experimentamos más olas de calor y de frío, cada vez más comunes y extremas. A modo de ejemplo, las olas de calor en Chile aumentaron de 2 a 62 por año entre el 2011 y 2020 (INE, 2020).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cortes de servicio debido a funcionamiento inadecuado de infraestructura: Debido a las olas de calor, algunos elementos de la infraestructura sensibles al calor podrían reducir su desempeño o dañarse si no cuentan con un equipo de enfriamiento dimensionado para enfrentar olas de calor prolongadas. • Aumento en costos de operación de infraestructura de refrigeración para mantener equipos a la intemperie y oficinas. • Reducción de bienestar en los trabajadores de WOM: olas de calor y frío podrían reducir el bienestar y productividad de los colaboradores de la Compañía, especialmente para los que trabajan en terreno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para disminuir las probabilidades de falla en nuestra infraestructura, todos nuestros equipos cuentan con sistemas de enfriamiento y sensores de temperatura. Si los sensores reportan rangos de temperatura peligrosos para el funcionamiento de los equipos, se pueden gestionar acciones como un cambio del sistema de enfriamiento si fuera necesario. Por ejemplo, durante el 2023, y a propósito de las mediciones y tendencias de temperatura, se cambiarán varios sistemas de enfriamiento de antenas consistentes en ventiladores, por sistemas de refrigeración con mayor capacidad de enfriamiento. • Para disminuir el perjuicio a los trabajadores, por normativa legal entregamos implementos de seguridad a los trabajadores que incluyen un gorro legionario, bloqueador y botella metálica de agua. Adicionalmente, realizamos cursos y difusiones sobre RUV (Rayos Ultravioleta) a los trabajadores expuestos.
<p>AUMENTO DE INTERÉS DE LOS INVERSIONISTAS Y CLIENTES POR EL DESEMPEÑO CLIMÁTICO Y/O AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA. (RIESGO DE TRANSICIÓN, DE MERCADO)</p>	<p>Existe un número creciente de inversionistas y bonistas buscando invertir en empresas o proyectos con planes de mitigación y adaptación al cambio climático, en ocasiones exigiendo estándares de reportería específicos como el TCFD. Asimismo, el creciente nivel de conocimiento sobre el cambio climático en los clientes, está aumentando la demanda por empresas que contribuyan positivamente al cambio climático.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menor acceso a financiamiento de parte de los inversionistas en caso de no satisfacer sus demandas en materia climática. • Daños reputacionales y pérdida de clientes en caso de no satisfacer la demanda de los clientes respecto a energía, emisiones y sustentabilidad. • Boicoteo a la empresa y vandalización de infraestructura debido a la reputación negativa de la empresa en torno al cambio climático. 	<ul style="list-style-type: none"> • En WOM, nos encontramos realizando un mayor ejercicio de transparencia de nuestras medidas de sustentabilidad. En efecto, durante el 2022 lanzamos nuestro primer reporte de sustentabilidad. • Adicionalmente, nuestra estrategia de sustentabilidad cuenta con proyectos y metas claras para disminuir nuestros riesgos ASG y poder dar respuesta a las peticiones de los inversionistas, clientes y ciudadanía.

TABLA DE RIESGOS CLIMÁTICOS (TCFD)

RIESGO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO POTENCIAL	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
<p>RESTRICCIÓN O PROHIBICIÓN DE REFRIGERANTES USADOS EN DATA CENTERS Y SITIOS. (RIESGO DE TRANSICIÓN, REGULATORIO/ TECNOLÓGICO)</p>	<p>Chile ratificó durante el 2017 la enmienda Kigali del Protocolo de Montreal para la reducción de los hidrofluorocarbonos (HFC), usados principalmente en la industria de la refrigeración. Producto de esto Chile debe comenzar su reducción de HFC durante el 2029 para llegar a una reducción del 85% al 2045 (línea base 2022). Estas metas de reducción se traducirán en la prohibición y restricción paulatina de refrigerantes de alto potencial de calentamiento global como pueden ser el R410, un refrigerante de elevado uso en la industria y que ya cuenta con restricciones en Europa y EEUU.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costos de sustitución de tecnologías por otras de menor emisión. E.g. GWP refrigerantes tendrían que reemplazarse por otros de menor impacto para enfriar los equipos. • Costos legales en caso de no cambiar oportunamente los gases regulados. • Inversiones poco exitosas en infraestructura previamente instalada producto del retiro anticipado de las tecnologías de mayor emisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el año 2023 trabajaremos en nuestra primera política de sustentabilidad, que podría tener incidencia en restringir futuras compras de este tipo de refrigerantes.
<p>AUMENTO DEL COSTE DE ENERGÍA PRODUCTO DE LA CRISIS HÍDRICA, LA MAYOR DEMANDA EN ENERGÍA Y UN EVENTUAL PRECIO AL CARBONO EN CHILE.</p>	<p>Una disminución en la producción energética en Chile, sumado al aumento de la demanda sobre este tópico en Chile y el mundo podrían incrementar la severidad de la crisis.</p> <p>La sequía de más de 14 años en la zona central del país y la elevación de las isoterma que han reducido los depósitos de nieve son algunas de las causas de la crisis hídrica que repercute fuertemente en la matriz energética chilena. El aporte de las centrales hidroeléctricas al sistema eléctrico es de alrededor de un 20% y la crisis hídrica podría impactar negativamente la producción energética en este tipo de centrales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del coste energético producto de la menor disponibilidad de Energía e instrumentos de precio al carbono. • En caso de efectuarse una disminución del voltaje de la red producto de un eventual racionamiento eléctrico aumentarán los costes de energía de WOM producto del consecuente aumento del paso de corriente en respuesta a la disminución de voltaje. Adicionalmente, los equipos de hardware, tenderán a sobrecalentarse debido al mayor paso de corriente, lo que podría desencadenar daños permanentes en el hardware o incluso aumentar las posibilidades que se genere un siniestro a causa de los hardwares sobrecalentados o quemados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para enfrentar los costos crecientes de energía, WOM se encuentra implementando un Sistema de Eficiencia Energética (ISO 50001) que nos ayudará a eficientar el uso y el costo de energía en la Compañía. • Adicionalmente, WOM se encuentra estudiando la implementación de diferentes proyectos de inversión en energías renovables y eficiencia energética.

TABLA DE RIESGOS CLIMÁTICOS (TCFD)

RIESGO

DESCRIPCIÓN

Por otro lado, a nivel mundial se espera que la demanda energética aumente un 47% en los próximos 30 años producto del crecimiento económico y el aumento de la población.

Finalmente, acorde al compromiso de Chile a reducir su intensidad de emisiones en un 30% hasta 2030 en comparación al nivel alcanzado en 2007, en Junio del 2022 el gobierno acordó avanzar en la tarificación del carbono, por lo que eventualmente se implementará un instrumento para fijar el precio al carbono en Chile.

IMPACTO POTENCIAL

- Disminución en la calidad del servicio entregado por WOM en caso de no poder energizar adecuadamente la infraestructura necesaria debido al costo de la energía.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS

WOM

WOM



5.2 NUESTRA **HUELLA AMBIENTAL**

Con WOM nadie te da más... y sabemos que tenemos un gran desafío en materia socioambiental. Este 2022 iniciamos un profundo trabajo para comenzar a identificar y medir riesgos reales y/o potenciales propios del desarrollo de nuestra actividad como empresa de telecomunicaciones. En 2023 desarrollaremos nuestra propia política de sostenibilidad, donde la gestión ambiental y social tengan un espacio relevante, y mediante la cual queremos gestionar y poner en valor la mitigación de nuestros impactos.

Para la gestión de impactos ambientales en WOM hemos establecido diversos mecanismos preventivos que buscan una disminución sostenida de los impactos negativos y el fomento e impulso de los impactos positivos de nuestra actividad.

WOM

5.2.1 GESTIÓN AMBIENTAL PREVENTIVA

Durante 2022, desarrollamos iniciativas que buscaron gestionar de forma preventiva los principales impactos ambientales de nuestra operación, con el fin de minimizar los riesgos asociados en los procesos críticos y en los servicios entregados por terceros. Los principales focos de gestión ambiental preventiva están orientados a la gestión de residuos a través de un cumplimiento normativo irrestricto.



TEMÁTICA DE IMPACTO: HUELLA AMBIENTAL DE LA OPERACIÓN

GRI 3-3: HUELLA AMBIENTAL DE LA OPERACIÓN
SASB TC-TL 130

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL Y/O POTENCIAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

NEGATIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

MEDIANTE SU ACTIVIDAD.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

Actualmente contamos con una política enfocada en el manejo de residuos. Estamos trabajando para definir reglamentos propios que tengan un mayor alcance.

CÓMO SE GESTIONA

En el despliegue del proyecto Nuevas Frecuencias se ha hecho un trabajo arduo en identificar las antenas que serán instaladas en zonas protegidas y reguladas por la ley 19.300 de bases del medio ambiente. Se han evaluado sus impactos potenciales y se han solicitado los permisos necesarios en cada caso.

Es así como WOM ha tramitado consultas de pertinencia ante el Servicio de Evaluación Ambiental en todas las regiones para más de 200 sitios que se instalarán en zonas protegidas.

CÓMO SE EVALÚA

WOM está comprometido en alcanzar la meta de 80% de valorización de sus residuos el 2025. Durante 2023 se definirá una meta para eficiencia energética

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

Creemos que estos temas de sostenibilidad deben ser incorporados en las metas de cada área de la Compañía, de manera que sean gestionados con recursos y en el tiempo disponible por el área que genera del impacto. Las mesas de gestión de residuos y de eficiencia energética, a conformar durante el año 2023, serán centrales para este propósito.

NORMATIVA AMBIENTAL VIGENTE

Tanto las instalaciones de WOM como sus principales procesos hoy se encuentran bajo el cumplimiento de la normativa ambiental vigente. Para más información sobre la legislación vigente que debe dar cumplimiento la Compañía respecto a gestión ambiental, [click aquí](#).

Por ejemplo, el manejo y la disposición de todos los residuos que se generen en las instalaciones de WOM, debe cumplir una serie de directrices legales y además, se debe velar por que no se cometa ningún delito contemplado en la Ley N° 21.132, así como cualquier otro delito establecido en nuestra legislación.

POLÍTICA INTERNA DE COMPLIANCE EN LOS CONTRATOS CON EMPRESAS EXTERNAS

Otra herramienta con la que contamos para gestionar la reducción y manejo de residuos es una cláusula obligatoria establecida en todos nuestros contratos de servicios externos. Ésta responde también a lo exigido por las normativa chilena asociada a residuos.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LOS CONTRATOS EXTERNOS

La Cláusula de Responsabilidad Ambiental de los contratos de trabajo entre WOM y empresas que prestan servicios externos señala el cumplimiento de la normativa sanitaria y ambiental, además del manejo de residuos peligrosos, expresamente lo que dice relación con lo establecido por los Decretos Supremos N° 594 y N°148 del MINSAL.

Esto nos protege de eventuales riesgos cometidos por externos y que no se condicen con la política de manejo de residuos de WOM.

Multas o sanciones ambientales

0 multas o sanciones por incumplimiento a la normativa medioambiental

Este año no hemos recibido ningún tipo de multa o sanción por incumplimiento de la regulación ambiental. Pero sí hemos recibido solicitudes de información de la autoridad, las que se han respondido oportunamente y no han resultado en multas o sanciones.

5.2.2 REDUCIENDO LA HUELLA DE CARBONO

Este año realizamos nuestro primer cálculo de huella de carbono bajo el Scope 1, 2 y 3.

Durante 2022, medimos la huella de carbono 2021 y 2022, usando la metodología GHG Protocol, durante 2023 trabajaremos en fijar una hoja de ruta hacia la descarbonización.

Nos propusimos mejorar la gestión energética de nuestra Compañía. Esto nos permitirá mitigar nuestra huella ambiental.

MEDICIÓN HUELLA BAJO SCOPE 1,2,

ALCANCE	TIPO DE ACTIVIDAD	2021	2022
		Ton (CO2eq)	Ton (CO2eq)
1	Combustión estacionaria	190	322,1
1	Combustión móvil	1.378	2.148
1	Emisiones fugitivas de aire acondicionado	2.286	406
	Total Alcance 1	3.854	2.877
2	Electricidad	27.391	33.739
	Total Alcance 2	27.391	33.739
	Total Alcance 1 +Alcance 2	31.245	36.615

Paso a paso nos acercamos a nuestras metas... Hace tres años dimos el vamos a la empresa Engie para que nos proporcione energías renovables. Hoy los data centers de Rosas y Quilicura consumen energía 100% renovable, certificada mediante un I-REC. Se trata de 9,5 GW/H de energía renovable, que corresponden al 9% del consumo general de WOM en 2022.

MEDICIÓN HUELLA BAJO SCOPE 3

ALCANCE	TIPO DE ACTIVIDAD	2021	2022
		Ton (CO2eq)	Ton (CO2eq)
3	Compra de bienes y servicios	74.306	56.354
3	Bienes de Capital	-	-
3	Actividades relacionada con energía y combustibles (no incluidas en alcance 1 y 2)	19	28
3	Distribución y transporte aguas arriba	3.497	1.564
3	Residuos generados en operaciones	99	79
3	Viajes de Negocio	117	105
3	Desplazamiento de empleados	1.078	1.121
3	Activos arrendados aguas arriba	-	-
3	Transporte y distribución aguas abajo	523	532
3	Procesamiento productos vendidos	-	-
3	Uso de productos vendidos	1.291	2.047
3	Tratamiento al final de la vida útil de los productos	104	78
3	Activos arrendados aguas abajo	1	1
3	Franquicias	272	348
3	Inversiones	-	-
3	Total Emisiones Scope 3	81.308	62.258
1, 2, 3	Emisiones Totales	112.553	98.873

CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL DE WOM¹⁴

Consumo de energía eléctrica ¹⁵	109,4 GWh
Consumo de diesel generadores WOM	118,9 m3
Consumo de diesel vehículos	694 m3
Consumo de gasolina vehículos	36,3 m3
TOTAL	426.041 GJ

Para el corto plazo hemos desarrollado dos proyectos orientados a reducir la huella de carbono y mejorar la eficiencia energética de la Compañía.

• Proyecto de instalación de paneles solares

El proyecto consiste en instalar sistemas de generación fotovoltaica, diseñados para abastecer y dar respaldo de energía eléctrica a los sitios de antenas. Durante 2022 aumentamos en 47 los sitios con generación solar, cada uno con una potencia instalada de 1,1 kw. Así, hoy contamos con energía solar en 56 sitios.

• Proyecto Power Star

Este proyecto, líder a nivel global para efficientar el consumo energético de la industria de las telecomunicaciones, se comenzó a trabajar durante 2022 y su instalación en mil sitios se realizará a principios de 2023. Se trata de una licencia de Huawei que, a través de inteligencia artificial, analiza el tráfico para reducir el consumo de energía (en los horarios de menos tráfico se reduce el consumo).

Tras un año se podrá analizar el impacto de la medición de tráfico para reducción de consumo de energía.



LOS DATACENTERS DE ROSAS Y QUILICURA CONSUMEN ENERGÍA 100% RENOVABLE



56 SITIOS DE ANTENAS CUENTAN CON GENERACIÓN FOTOVOLTAICA



EL 2023 SE INSTALARÁ EN 1000 SITIOS EL SISTEMA DE MEDICIÓN DE CONSUMO ENERGÉTICO POWER STAR

14. Corresponde al 100% de la operación

15. El 100% de la energía de WOM es suministrada por la red eléctrica pública y no cuenta con suministro de energía renovable.

5.3 DISMINUCIÓN SOSTENIDA **DE LOS RESIDUOS**

La generación de residuos es una realidad, y en WOM nos hacemos cargo con políticas claras que nos han ayudado a ser una empresa cada día más sostenible. Estamos orgullosos de nuestros avances y vamos por más.

WOM



WOM

En 2022 se generaron 482 toneladas de residuos. ¡El 50% fue reciclado! Esto es un 20% más que el año anterior.

Trazabilidad en la gestión de residuos en el 100% de nuestras instalaciones.

Se redujeron más de 8 toneladas de residuos electrónicos debido al reacondicionamiento de routers.

Tuvimos 0 reclamos asociados a residuos en 2022.

Usamos cada vez menos papel: 21 toneladas menos que el año anterior.

¡Menos plástico! Impulsamos el proyecto de SIMS digitales.



Meta 2025: alcanzar un 80% de valorización de residuos.



3 de nuestras instalaciones cuentan con sello APL cero residuos a eliminación entregado por la Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático.



Queremos ser "cero residuos" en nuestro edificio corporativo para el año 2025.

De los residuos no peligrosos:

Reciclamos
226
toneladas

Reutilizamos
17
toneladas

TEMÁTICA DE IMPACTO: GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 3-3: GESTIÓN DE LA TEMÁTICA DE RESIDUOS

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL Y/O POTENCIAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

NEGATIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

MEDIANTE SU ACTIVIDAD.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

Política de manejo de residuos.

Política interna de compliance - Cláusula de Responsabilidad Ambiental de contratos de trabajo con empresas externas que prestan servicios.

CÓMO SE GESTIONA

Contamos con una política de manejo de residuos a nivel corporativo que fomenta el reciclaje y la reutilización. Cada área generadora de residuos tiene la misión de gestionarlos, lo que puede significar entregarlos a un gestor autorizado o depositarlos en los lugares establecidos en cada instalación y operación.

Para estar al tanto de estos procedimientos, nuestros WOMers son capacitados anualmente en el manejo de residuos.

La Cláusula de Responsabilidad Ambiental de los contratos señala y describe la obligación de cumplimiento de la normativa sanitaria y ambiental sobre el manejo de residuos peligrosos, expresamente lo establecido por los Decretos Supremos N° 594 y N°148 del MINSAL.

CÓMO SE EVALÚA

Todas las áreas de WOM que generan residuos tienen la obligación de reportar mensualmente estos datos a la Gerencia de Sostenibilidad y su área de gestión medioambiental. Si es necesario, se generan reportes de gestión de residuos para los sistemas del Ministerio de Medio Ambiente, SINADER o SIDREP.

La Gerencia de Sostenibilidad junto con las gerencias revisoras de esta Política trabajarán anualmente para definir las metas de gestión de residuos.

Contamos con una meta de valorizar el 80% de nuestros residuos el 2025

No existen mecanismos para evaluar esta iniciativa.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

Los WOMers han aportado en las medidas para gestionar ciertos residuos, lo que ha tenido impacto en el porcentaje de valorización de los residuos que ha ido aumentando con el tiempo al interior de la Compañía. Los resultados se comunican a través de Workplace (intranet interna) en la publicación del WOM Recicla.

Aprendimos que se debe incorporar a las áreas generadoras de residuos en la gestión y que deben tener metas específicas para su sector, de manera de que se involucren y sientan el residuo como propio y también los ahorros en su gestión. Por ello, a principios del 2023 conformaremos una mesa de gestión de residuos que será el motor del cumplimiento de las metas de gestión propuestas para 2025.

Contamos con el boletín informativo mensual "WOM Recicla News" con recomendaciones medioambientales, contenido sobre economía circular e indicadores de relevancia en estas materias.

5.3.1 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Reducción, reutilización y reciclaje son nuestro foco para todas las operaciones e instalaciones de WOM. Para alcanzarlo hemos definido una Política de gestión de residuos que aplica de manera transversal y obligatoria tanto a WOM S.A., como a sus empresas relacionadas y contratistas.

Los mecanismos de control de los residuos son manejados por el área a cargo que gestiona la trazabilidad tanto interna como externa. Los terceros que gestionan los residuos entregan un certificado de destino final, pero hay ocasiones en que WOM hace la gestión de retiro desde el tercero y gestiona los certificados.



Queremos que todos nuestros colaboradores, contratistas y empresas relacionadas estén al tanto de los estándares generales que tenemos en cuanto a la gestión de residuos de acuerdo a la normativa legal. Ese es el objetivo de esta Política.

ÁREAS GENERADORAS DE LA MAYOR CANTIDAD DE RESIDUOS¹⁶

Cada área generadora de residuos en WOM es responsable del manejo de residuos y la entrega de éstos, por sí mismos o a través de las empresas contratistas, a un gestor autorizado o depositarlos en los lugares establecidos (puntos limpios), en cada instalación y operación, con la asesoría técnica del área de gestión ambiental de la Gerencia de Sostenibilidad. Las principales áreas generadoras de residuos son:

1. Network, por la implementación y desmantelamiento de sitios, lo que genera mayoritariamente residuos electrónicos.
2. Tiendas y canales de venta presenciales generan residuos asimilables a domésticos.
3. La operación de fibra hogar por el abastecimiento de materiales, las conexiones y desconexiones, genera residuos de embalajes y cables.
4. El Centro de Distribución abastece todos los canales presenciales y digitales y, por ello, genera gran cantidad de residuos de embalaje.

Para más información sobre los tipos de residuos generados por nuestra operación el 2022, [click aquí](#).

5.3.2 REDUCCIÓN, REUTILIZACIÓN, RECICLAJE Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

Somos conscientes y sabemos que debemos ser responsables... Aún tenemos mucho por recorrer, pero estamos seguros de que vamos a paso firme por el buen camino.

Nuestra gestión de residuos en 2022 mostró avances significativos respecto del proceso de 2021 y 2020.

16. Los terceros que gestionan los residuos entregan un certificado de destino final, pero hay ocasiones en que WOM hace la gestión de retiro desde el tercero y gestiona los certificados.

GENERACIÓN WOM



OPL Bolloré (38%)
network - operaciones fibra

Edificio Rosas (15%)
Operaciones fibra

Sitios (9%)
Network

Vía Pública (3%)
Marca - Operaciones Fibra

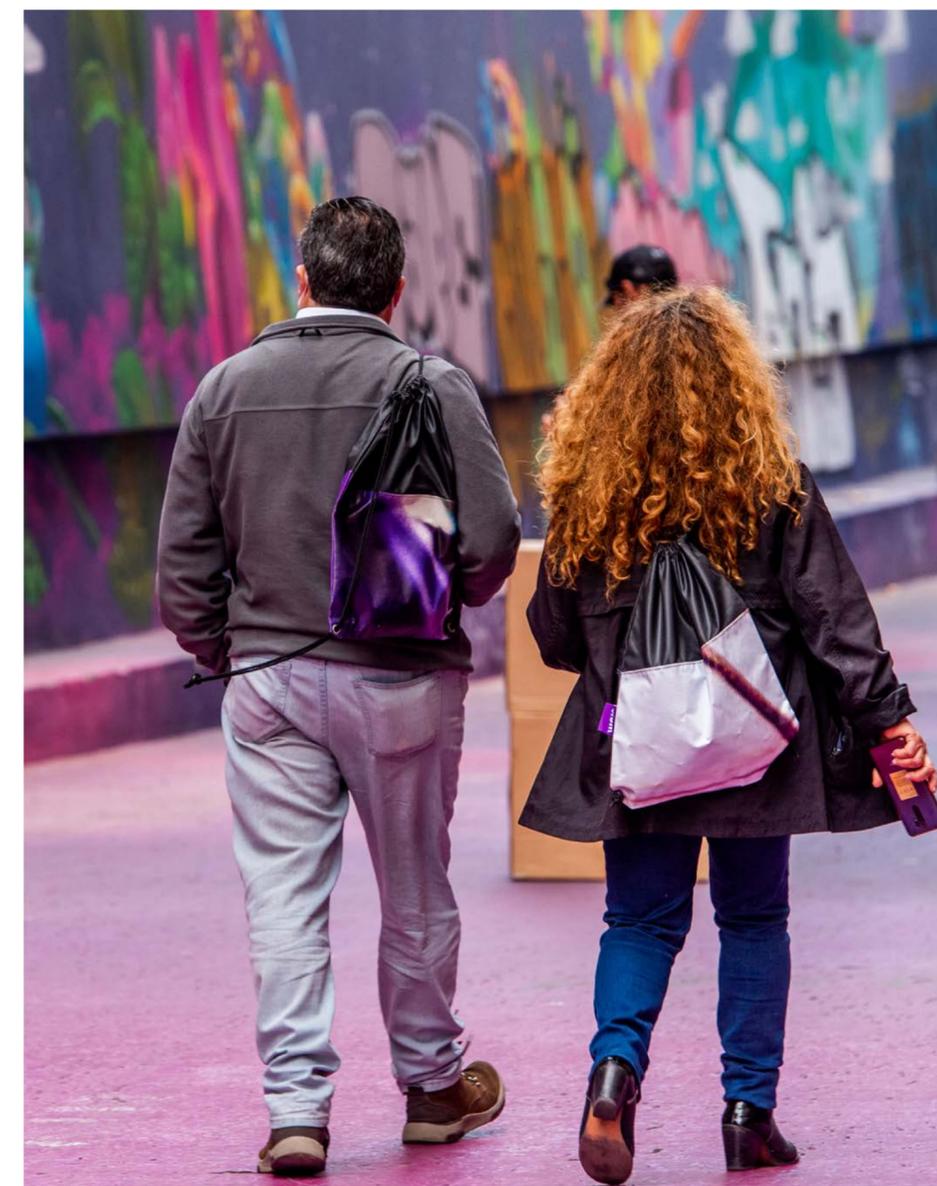
Sucursales (21%)
comercial

Centro Distribución (11%)
operaciones comercial

Edificio Corporativo (3%)
Todas las áreas

Bodega Servicio Técnico
comercial

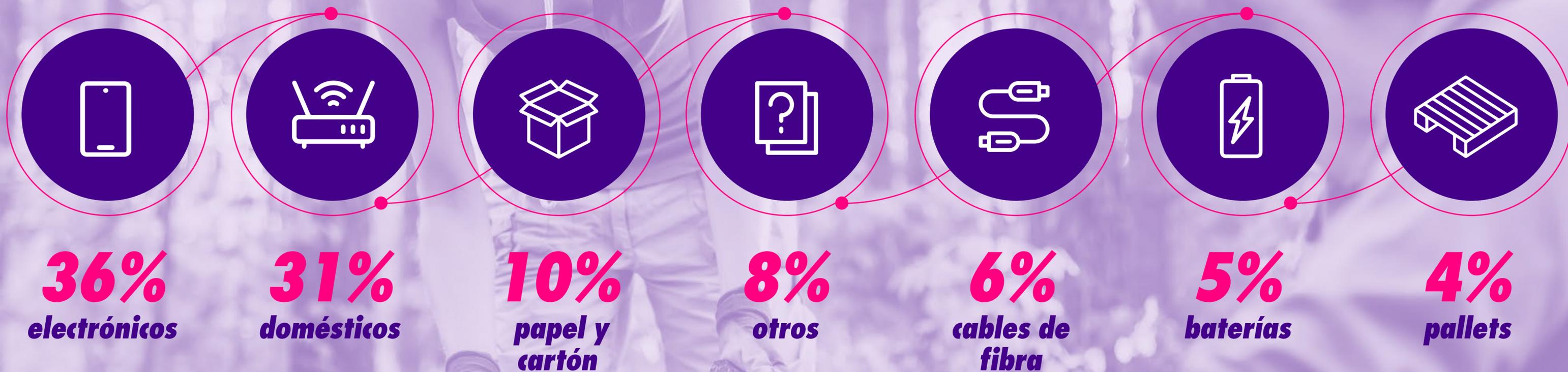
Puntos Limpios Sodimac



A principios del 2023 conformaremos una mesa de gestión de residuos compuesta por todas las Gerencias y ésta será el motor del cumplimiento de las metas de gestión propuestas para 2025.

WOM

TIPOS DE RESIDUOS GENERADOS 2022



R

Reducir

R

Reutilizar

R

Reciclar

Reciclamos
226
toneladas

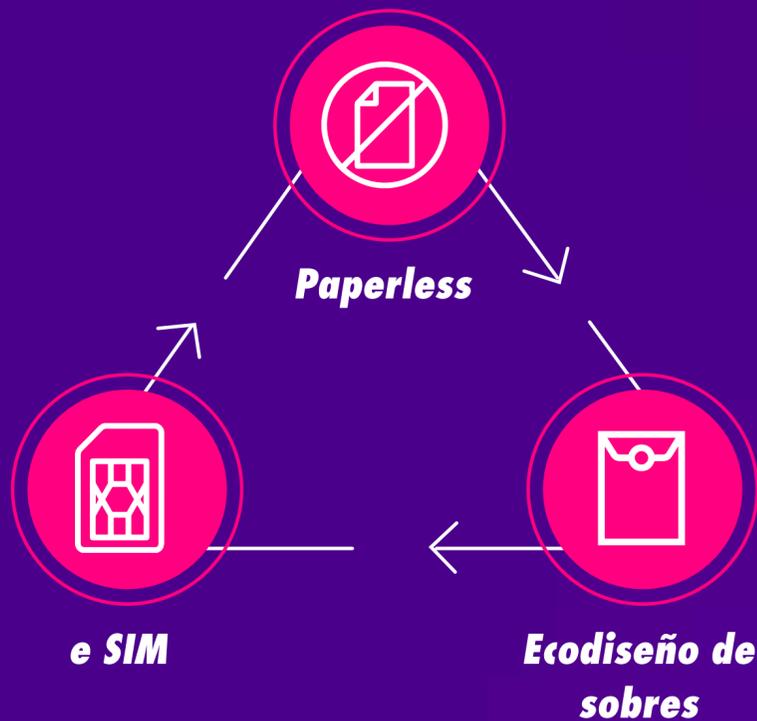
Reutilizamos
17
toneladas

**LA REGLA
DE LAS 3 R**

TOTAL: 243 toneladas

REDUCIR: LA PRIMERA R

Para prevenir la generación de residuos en las actividades propias de la Organización, además de lo llamado “aguas arriba y aguas abajo” en la cadena de valor, hemos desarrollado acciones concretas:



INICIATIVA

ACCIÓN

Paperless

Se digitalizó la mayor parte de los sistemas en tiendas para no generar contratos impresos y reducir la generación de papel. Se adaptó la digitalización y firma de contratos vía DocuSign.

Ecodiseño de sobres

Ecodiseño del sobre de la SIMCard a monomaterial reciclable, ya que antes era una mezcla de papel y plástico.

Se redujeron más de 21 toneladas el uso de papel y se previno la generación de 47 toneladas de residuos no reciclables.

e SIM

El área de terminales ha impulsado el proyecto de SIMs digitales para evitar el uso de plástico. Se trata de una iniciativa de largo plazo debido a que se hacen necesarios equipos de última generación para poder incorporar este elemento. Al cierre de 2022 había 7.077 eSIMs activas.

Case FastConnect

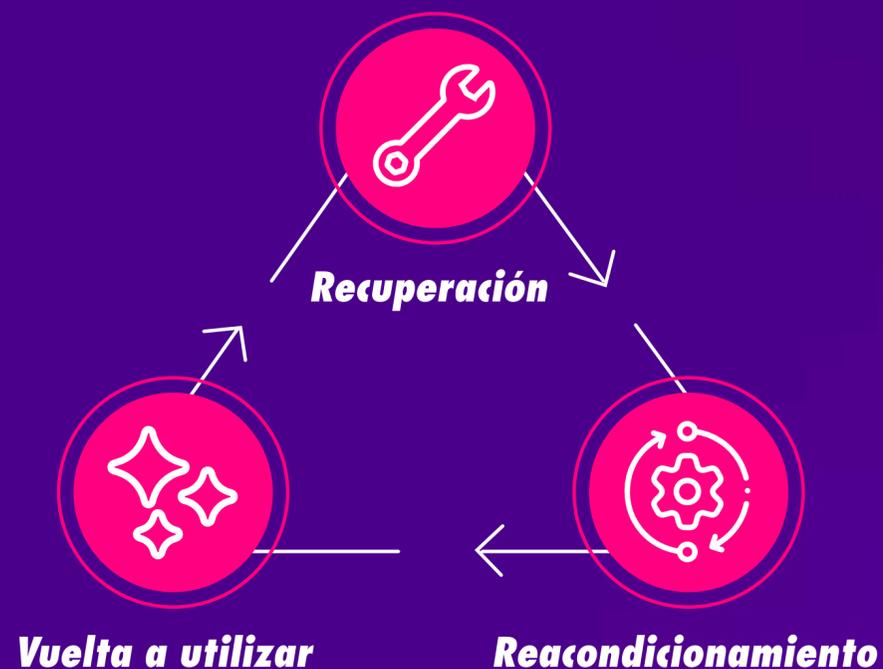
Es una de nuestras innovadoras iniciativas para reducir el impacto de nuestros residuos. Gracias a este plan que comenzó con una marcha blanca a mediados de año podemos disminuir los residuos que se generan por sobrantes de cables de fibra óptica. ¿Cómo? Cambiando los cables pre-conectorizados (que cuentan con un punto de conexión, por lo tanto, el resto del cable sobrante es eliminado), por un cable más una bayoneta o conector, obteniendo así la misma función que el cable preconectorizado pero con la diferencia de que este tipo de cable puede ser cortado según el metraje necesario.

¿Qué implica el plan de cambio a *Case FastConnect*?

- Se reducirá en 80% las unidades de cable necesarias para las instalaciones.
- Se reducirá en un 80% la cantidad de residuo de cable generado.
- Se proyecta para 2023 un ahorro de 18% en compra de materiales.
- Se espera que en 2024 la utilización del case sea al 100%, eliminando por completo el cable pre-connect y todos sus desechos.

REUTILIZAR: LA SEGUNDA R

Queremos darle una segunda vida a lo que creíamos que ya no se podía volver a usar.



INICIATIVA

ACCIÓN

Reacondicionamiento o reutilización de routers

En 2022 se recuperaron y reacondicionaron 29.228 unidades, reduciendo en más de ocho toneladas la generación de residuos electrónicos.

Telas publicitarias

Se recuperaron, en alianza con Marker Green, 8 toneladas de telas publicitarias.

También reutilizamos las cajas de cartón provenientes de los arribos de proveedores que se destinan a tiendas mediante el abastecimiento diario. Y si los pallets que llegan de las entregas cumplen con las características, se vuelven a usar para almacenar mercadería dentro del centro de distribución.

RECICLAR: LA TERCERA R

Queremos que parte de los residuos de nuestra operación se conviertan en nuevos objetos.

RESIDUOS GENERADOS EN 2022

RECICLADOS

226

NO RECICLADOS

239

REUTILIZADOS

17

Total: 482 toneladas

5.3.3 REPORTABILIDAD Y TRAZABILIDAD

Nuestros impactos, nuestra responsabilidad. Hemos emprendido un camino hacia los “cero residuos” y para ello debemos medir y tomar acciones en esa dirección.

Para poder gestionar es necesario tener todas las cartas sobre la mesa. Por eso, todas las áreas que generan residuos deben informar sus datos todos los meses a la Gerencia de Sostenibilidad de WOM y a su área de gestión medioambiental. Así, con cifras en mano, esto se tabula y se informa a todas las áreas.

En algunos casos se debe reportar directamente a los sistemas del Ministerio de Medio Ambiente, SINADER o SIDREP.

Este año se alcanzó un 50% de valorización de los residuos y ha ido evolucionando en el tiempo.

Queremos alcanzar el 80% de valorización de residuos al 2025

No ha sido necesario realizar acciones de remediación porque nos anticipamos: todos los residuos se disponen según la normativa vigente y durante 2022 no se registraron reclamos asociados a la temática residuos.

CAPACITACIÓN

Una vez al año todos los WOMers deben recibir capacitación obligatoria en manejo de residuos.

CÓMO MEDIMOS

Como indicador para medir el progreso de las iniciativas utilizamos el porcentaje de valorización y la cantidad de residuos enviados a relleno sanitario. El porcentaje de valorización es la suma de los residuos reciclados más los residuos reutilizados, dividido por el total de residuos.

Valorización = (residuos reciclados + residuos reutilizados) : total de residuos.

06.

ORGULLOSAMENTE

WOMERS

WOM

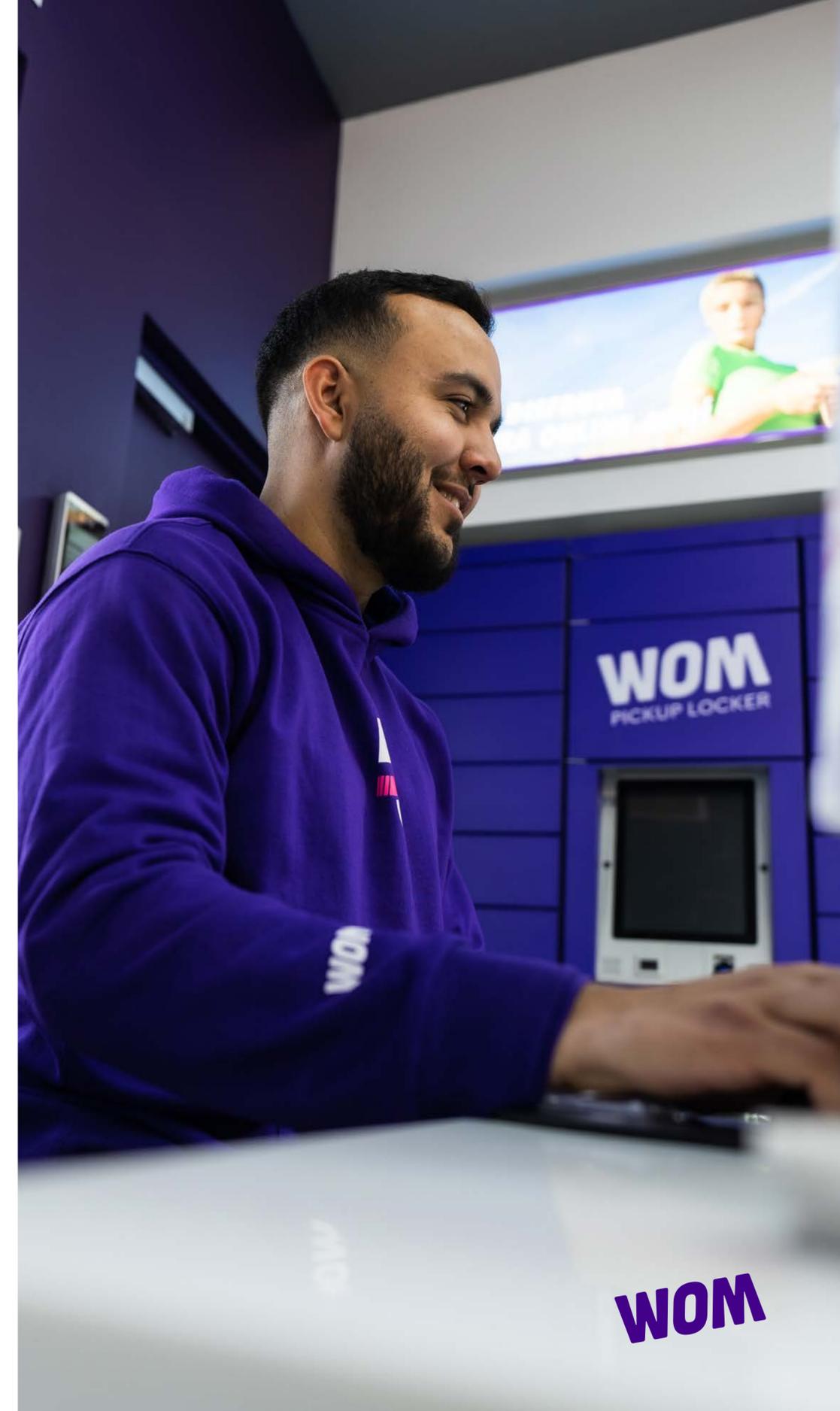
6.1 UN EQUIPO **IMPARABLE**

6.1.1 WOMERS: UN EQUIPO A TODO DAR

¡Somos diferentes y nuestros colaboradores lo saben! Ser un WOMer implica esfuerzo y dedicación y, por eso, estamos aquí para cuidarlos. Hemos declarado nuestro compromiso con un trabajo digno, estable, libre de acoso, respetuoso e inclusivo. En WOM decimos NO a la discriminación. Por todo esto, privilegiamos la contratación transparente, sin prejuicios, y promoviendo políticas que permitan una real conciliación entre el trabajo y la vida personal.

Dar un buen servicio sólo se logra cuando los colaboradores se sienten comprometidos con el propósito de la empresa. Así, día a día nuestros WOMers tanto en áreas corporativas como comerciales y técnicas, trabajan con eficiencia, agilidad y ganas de destacar como los mejores. En WOM sabemos que nuestro equipo es clave en la relación con nuestros clientes.

***En nuestra política de
Diversidad e Inclusión hemos
declarado nuestro compromiso
con un trabajo digno, estable,
libre de acoso, respetuoso e
inclusivo.***



WOM

EQUIPO WOM

GRI (2-7 empleados)

GRI (2-8 trabajadores que no son empleados)

GRI (2-30 convenios de negociación colectiva)

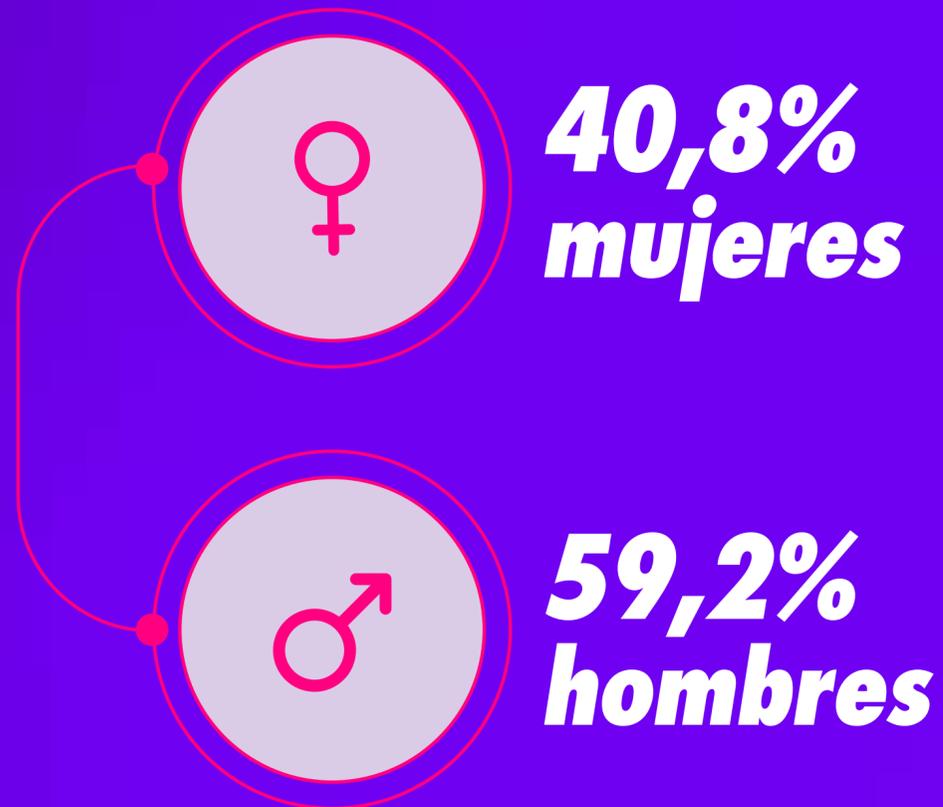
En 2022 contamos en nuestro equipo con 2.910 personas, de las cuales 1.723 son hombres y 1.187 mujeres. 2.779 forman parte de WOM a través de contrato indefinido y 131 a plazo fijo. La gran mayoría de nuestros WOMers se desempeña a tiempo completo y sólo el 2% lo hace a tiempo parcial.

NUESTRO EQUIPO 2022

2.910 WOMers

95,5%
WOMers con
contrato indefinido

4,5 %
WOMers con contrato
a plazo fijo



2,06%
A tiempo parcial

97,94%
A tiempo completo

38,4%
mujeres

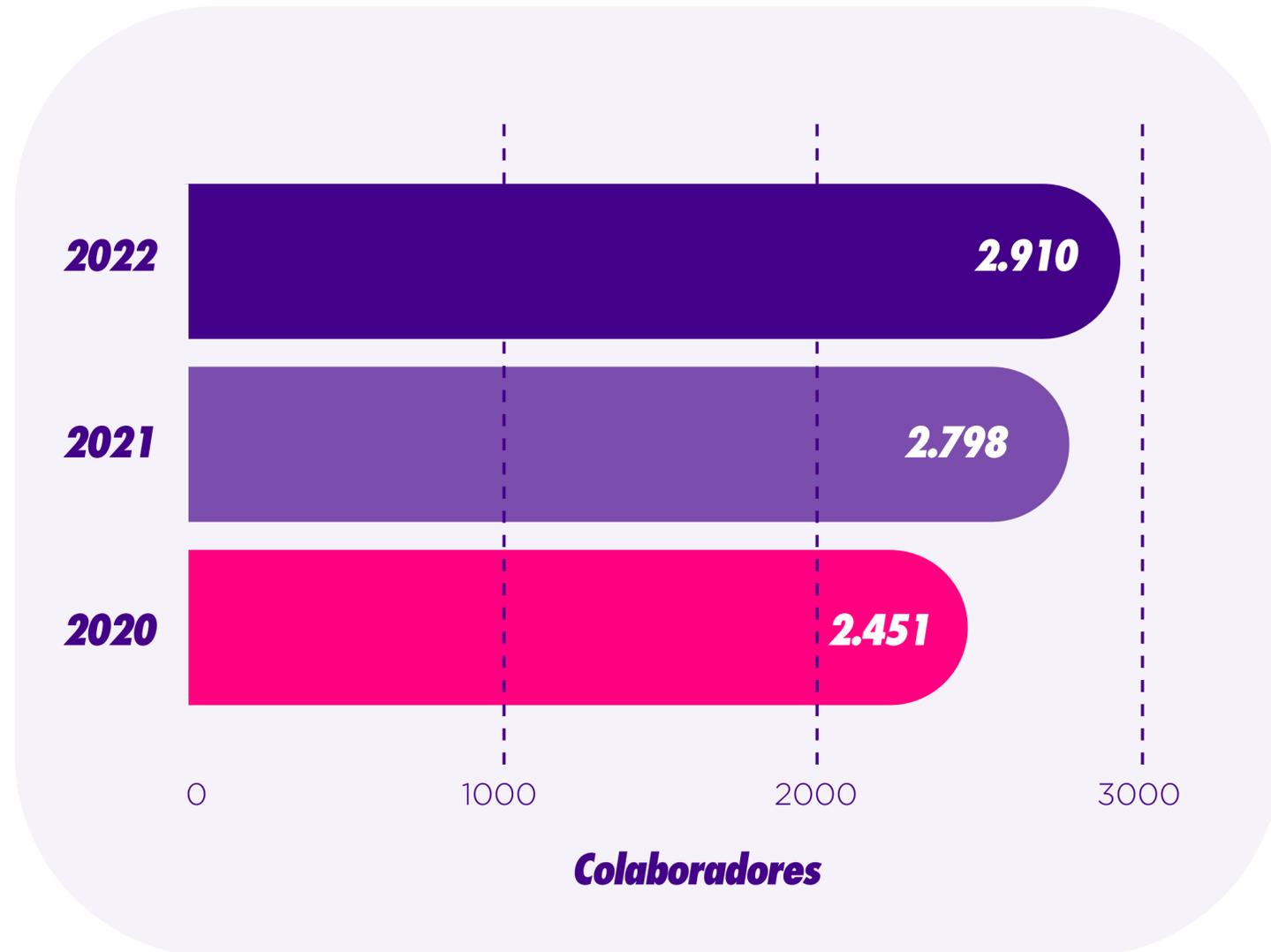
61,6%
hombres

38,4%
mujeres

61,6%
hombres

WOM

WOMERS: UN EQUIPO EN CONSTANTE CRECIMIENTO



MOVILIDAD LABORAL

Un indicador de crecimiento laboral relevante es la movilidad laboral, que puede ser horizontal (mismo escalafón de cargo, otra área) o movilidad vertical (promoción a un cargo superior).

Colaboradores que cambiaron de puesto de trabajo por género y tipo de movilidad (%)

	MOVILIDAD VERTICAL	MOVILIDAD HORIZONTAL
Femenino	5,0%	14,8%
Masculino	4,5%	4,1%

9,10%

TASA MOVILIDAD LABORAL RESPECTO DEL TOTAL DE DOTACIÓN

WOM

INDICADORES DE DIVERSIDAD

En WOM somos un equipo joven, diverso y multicultural, donde todos son bienvenidos, sin distinción de género, raza, edad, creencias u orientación sexual.

Aquí compartimos algunas métricas relevantes de nuestra diversidad durante el 2022.

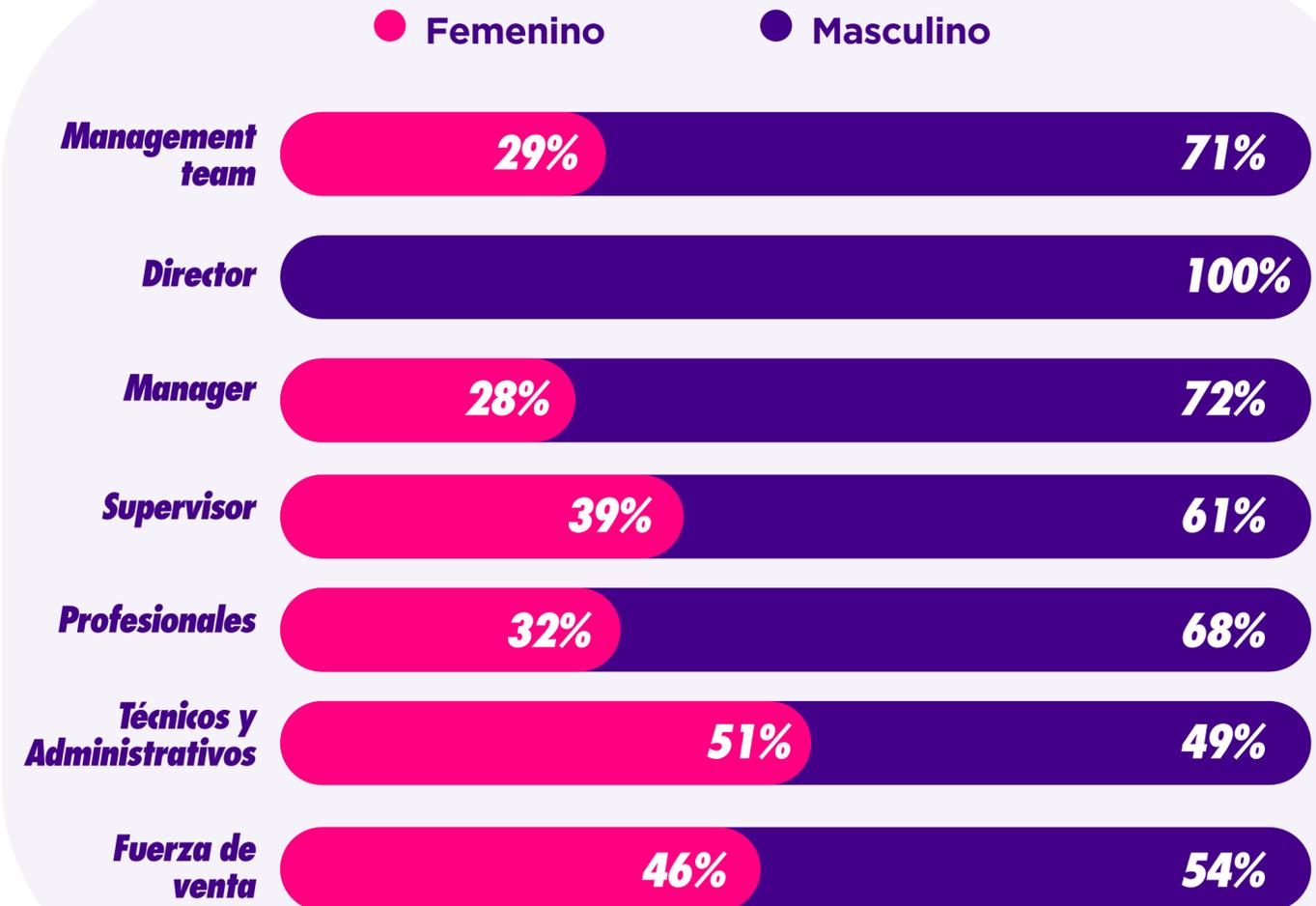
GÉNERO

51%

EN LA CATEGORÍA TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS SON MUJERES

GÉNERO POR CATEGORÍA LABORAL

Colaboradores por categoría laboral y género



EDAD



DE WOMers SE ENCUENTRAN ENTRE LOS 30 Y 50 AÑOS

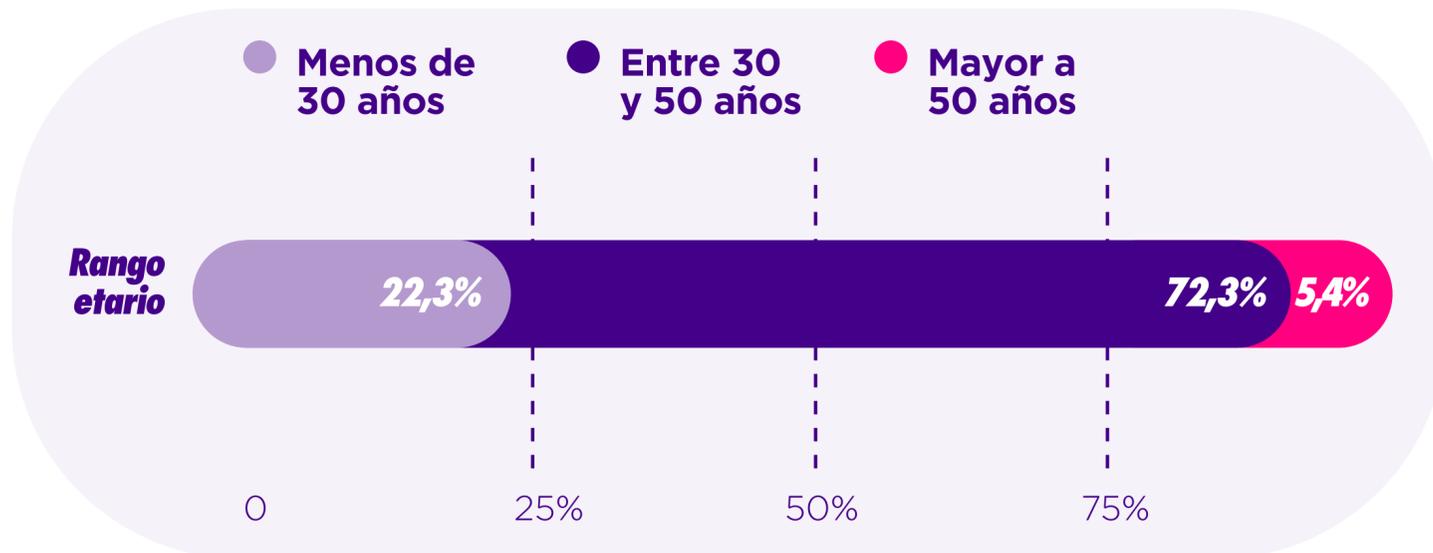
ANTIGÜEDAD



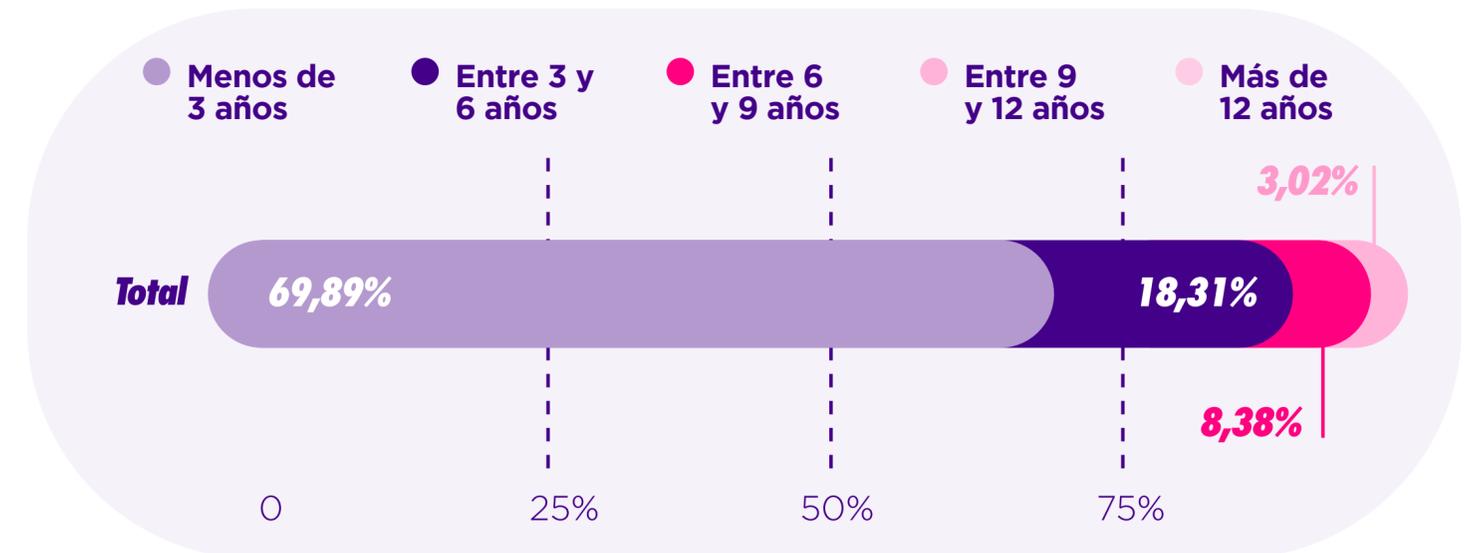
DE LOS WOMERS TRABAJA HACE MENOS DE 3 AÑOS EN LA COMPAÑÍA

DISTRIBUCIÓN POR RANGO ETARIO

Colaboradores por categoría laboral y rango etario



ANTIGÜEDAD LABORAL



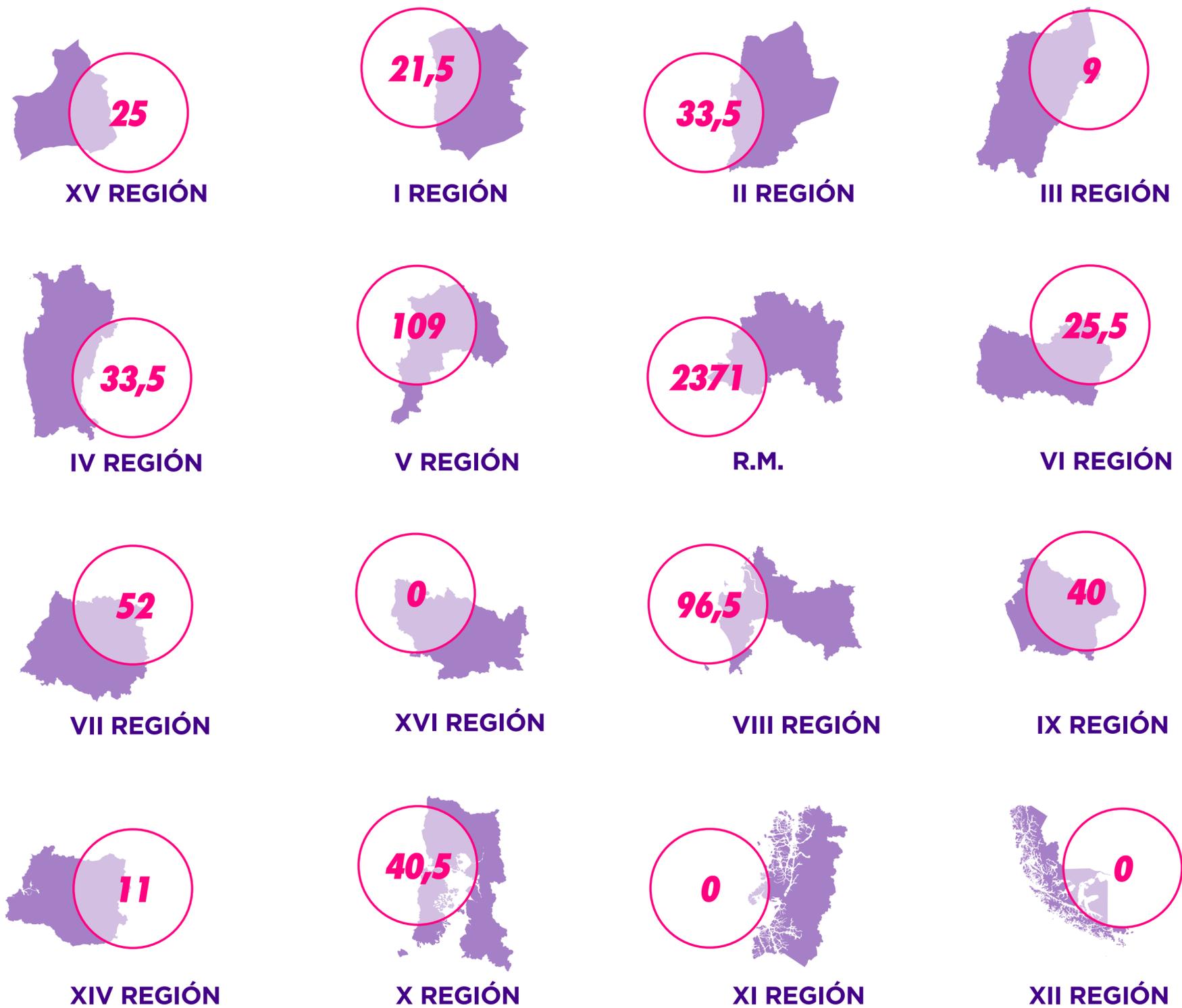
WOM

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

82,3%

**DE WOMers VIVEN
Y TRABAJAN
EN EL REGIÓN
METROPOLITANA**

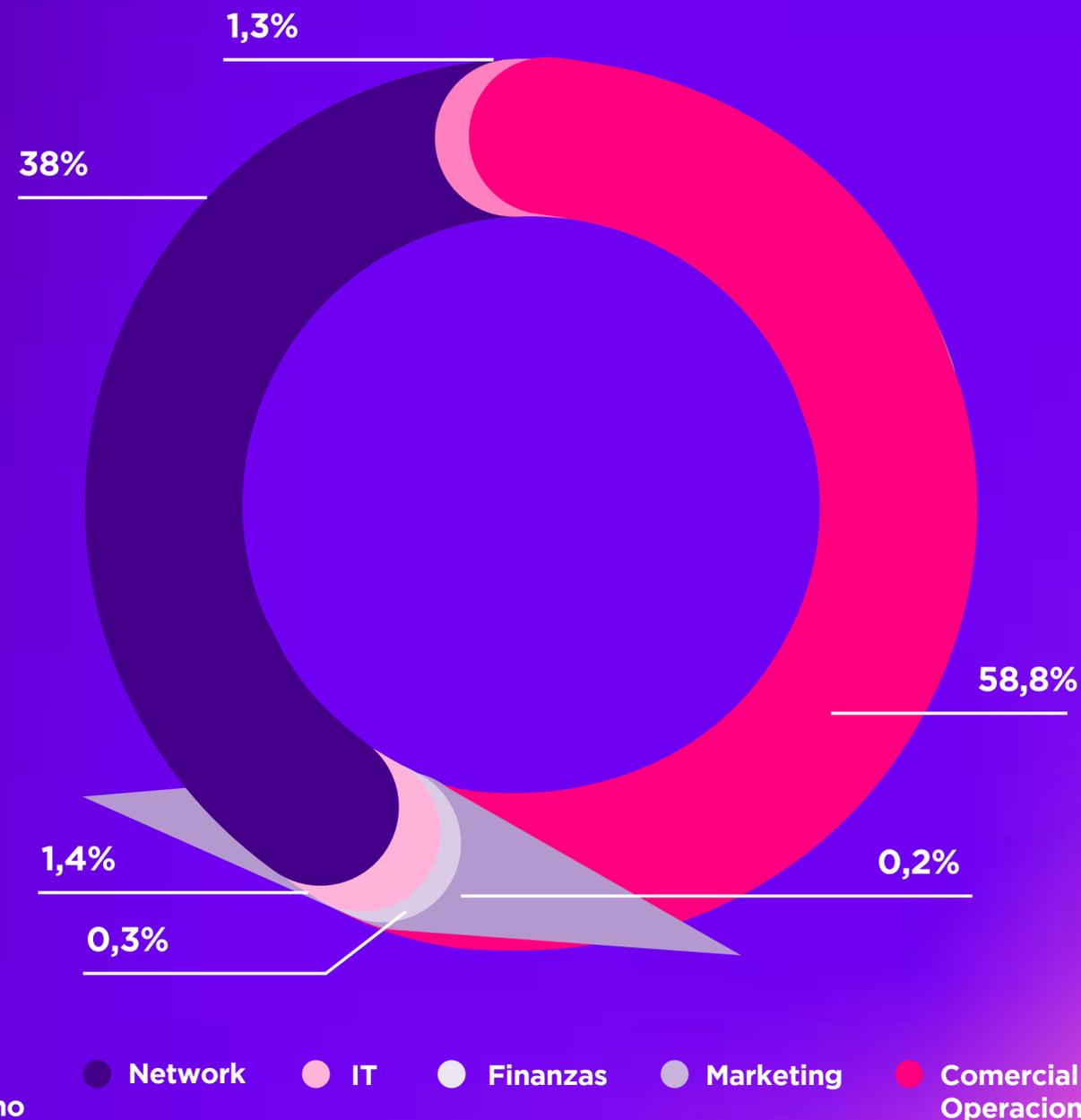
PARA MAYOR INFORMACIÓN
HAZ CLICK AQUÍ



WOM

A nuestro equipo se suma un gran número de colaboradores externos¹⁷. En 2022 fueron cerca de 7.000 y se desempeñaron en las siguientes áreas:

COLABORADORES EXTERNOS 2022



17. Para el cálculo de la dotación, se utilizó el cierre de diciembre de 2022. El FTE se calculó en base a 40 horas trabajadas (40 Hrs = 1 FTE), tenemos part time de 20 y 30 horas.

RELACIONES LABORALES

8%

**DE WOMers PERTENECE
A UN SINDICATO**

LOS BENEFICIOS DEL CONTRATO COLECTIVO SON TRANSVERSALES PARA TODA LA COMPAÑÍA

El contrato colectivo actual de WOM contempla beneficios transversales para toda la Compañía, sin existir beneficios exclusivos para los colaboradores sindicalizados.



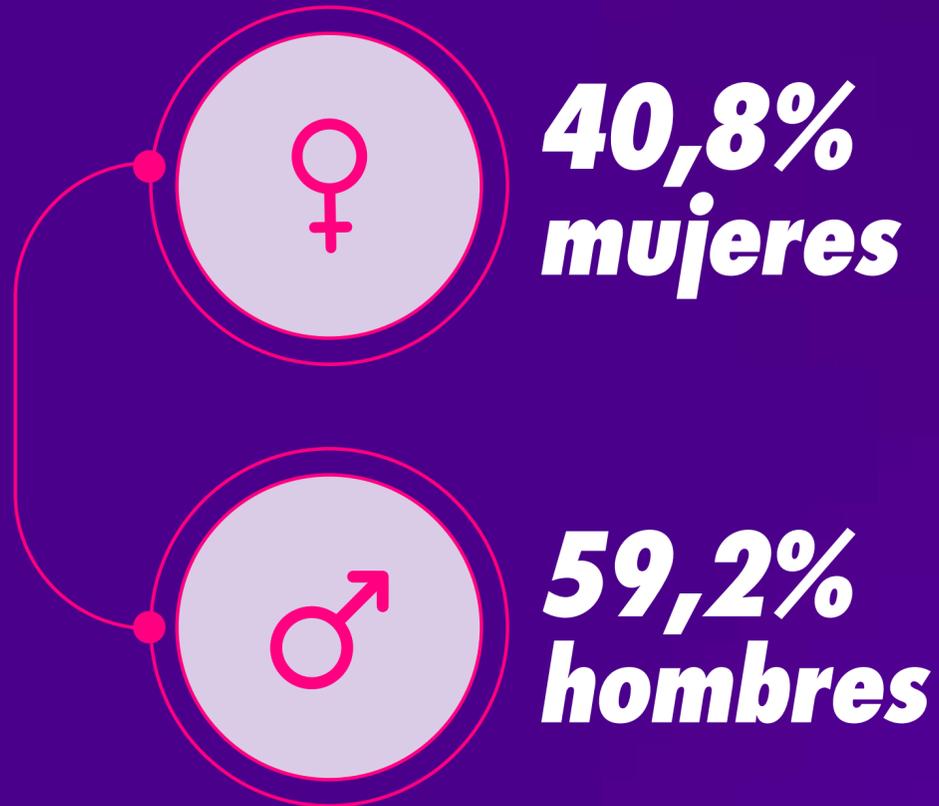


6.2

TODOS SOMOS PARTE:

**IGUALES,
DIFERENTES,
DIVERSOS**

WOM



20% son extranjeros



18% es parte de la comunidad LGBTQ+



0,6% son personas en situación de discapacidad

WOM

6.2.1 TEMÁTICA DE IMPACTO: EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

FICHA DE IMPACTO: EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI 3-3 GESTIÓN DE LA TEMÁTICA DE LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
GRI 405-1 DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

POSITIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

AMBOS.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

Política de Diversidad e Inclusión (D&I).

Sistema de Gestión de la Igualdad y la Conciliación (SGIGC).

Código de ética.

CÓMO SE GESTIONA

Este reglamento se elaboró de acuerdo al Artículo 153 y siguientes del Código del Trabajo y según la Ley N° 16.744. Aquí se declara que “son contrarios a los principios de la Empresa todo acto de discriminación, exclusión o preferencias basadas en motivos de raza, etnia, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el trabajo”.

Esta Política protege y potencia la participación de distintos grupos de interés a través de diversas iniciativas y garantías que aseguren su inclusión y posibilidad de desarrollo sin límites y libre de discriminación.

Nos centramos en las personas en situación de discapacidad, comunidad LGBTIQ+, equidad de género y multiculturalidad.

CÓMO SE EVALÚA

Se promueve el cumplimiento del principio de igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres que se desempeñen en un mismo cargo o función.

Los acuerdos y resultados son comunicados a través de canales internos, workplace, weekly e iniciativas de comunicación interna.

Se realizó una auditoría interna donde se verificó el grado de implementación del SGIGC de WOM Chile y la NCH 3262, sus requisitos y particularidades. Los hallazgos fueron revisados con cada responsable de proceso, modificando procedimientos e implementando acciones necesarias para su resolución.

Garantiza la igualdad de oportunidades y de trato, independiente de su origen étnico, religión, nacionalidad, color, estado civil, edad, opinión política, género, impedimento físico, orientación sexual, situación socioeconómica, identidad de género u otro.

Se gestiona a través de una política y matriz de riesgo.

Los acuerdos y resultados son comunicados a través de canales internos, workplace, weekly e iniciativas de comunicación interna.

Análisis constante del sistema para detectar e implementar posibles ajustes y/o mejoras.

Acciones comunicacionales y de concientización para visibilizar el estado de avance de los objetivos planteados.

Plan de capacitación del SGIGC para incorporar las competencias necesarias.

Contamos con un Comité de Ética que está encargado de vigilar el cumplimiento de éste Código, dando seguimiento a los casos de incumplimiento y estableciendo sanciones cuando corresponda.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

En noviembre de 2022 se realizó el primer Comité de diversidad e inclusión, el cuál tiene como objetivo seguir potenciando nuestra cultura de respeto, tolerancia, promover ambientes laborales seguros, inclusivos y con igualdad de oportunidades, siempre basados en los pilares de LGBTIQ+, Equidad de Género, Multiculturalidad y Personas en situación de discapacidad.

A través de la línea ética en el sitio web, mail y teléfono, se reciben consultas y/o denuncias sobre conductas inadecuadas. Tal como acoso laboral, sexual y discriminación.

A través de auditorías internas y externas¹⁸ medimos y evaluamos el impacto de la gestión de Diversidad e Inclusión, y del SGIGC en la cultura organizacional.

La participación es evaluada a través de la medición de engagement, donde se tabulan acciones vinculantes a la cultura y entrega de beneficios/conciliación. Posterior a la evaluación se entregan los resultados a cada área y se busca establecer un plan de acción para mejorar los puntos levantados.

18. La consultora AENOR auditó y certificó a WOM en la norma Ch3262:2012

6.2.2 POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

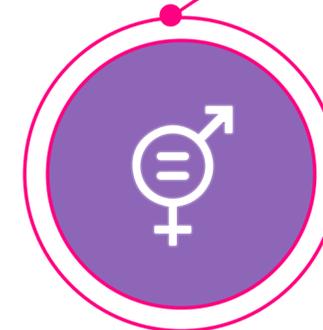
Lo que nos hace diferentes, nos hace únicos. Libertad, igualdad y respeto son la base del compromiso con nuestros WOMers y por eso, contamos con una **Política de Diversidad e Inclusión** que busca promover prácticas que acompañen e integren las diferencias a través de acciones orientadas a seguir avanzando en materia de no discriminación, equidad y de la valoración de la diversidad.

En WOM fomentamos una cultura organizacional que dé oportunidades de desarrollo y crecimiento a cada uno de nuestros colaboradores en igualdad de condiciones.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD



EQUIDAD DE GÉNERO



COMUNIDAD LGBTIQ+



MULTICULTURALIDAD



PILARES

Cada uno de estos pilares tiene un objetivo en específico alineado a la normativa legal vigente.

Las políticas y compromisos relativos a esta Política no son de carácter público, respondiendo a la confidencialidad y privacidad interna.

Como parte de nuestro compromiso para potenciar una cultura diversa y con enfoque de respeto, rechazamos tajantemente cualquier tipo de acoso

laboral, sexual y discriminación. Además contamos con un procedimiento de Violencia Intrafamiliar (VIF) donde se entrega apoyo, contención y derivación a víctimas de VIF, generando acciones de concientización, difundiendo canales de denuncia al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SERNAMEG) e indicando información clave en la boleta de clientes en caso de recurrir a asesoría entregada por el Estado.

WOM

WOM

6.2.3 IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

Nuestro compromiso con la equidad de género y el equilibrio entre el trabajo, familia y vida personal es parte de lo que somos y de lo que protegemos. Es esta consistencia entre lo que decimos y lo que hacemos la que en 2022 nos posicionó como una de las 100 empresas chilenas que cuenta con el Sello Iguala Conciliación, del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

WOM OBTUVO EL SELLO IGUALA CONCILIACIÓN DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Este camino comenzó en 2021 cuando iniciamos la implementación del **Sistema de Gestión de la Igualdad y la Conciliación (SGIGC)** que permite establecer lineamientos de acuerdo a la Norma Ch3262:2012. ¡Y fuimos más allá!... en busca de la certificación por parte del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. Así, tras una exhaustiva implementación y revisión de procesos de más de un año, hoy somos embajadores del Estado de Chile, contribuyendo al avance de la equidad de género en la sociedad.





¡MUJERES ARRIBA!

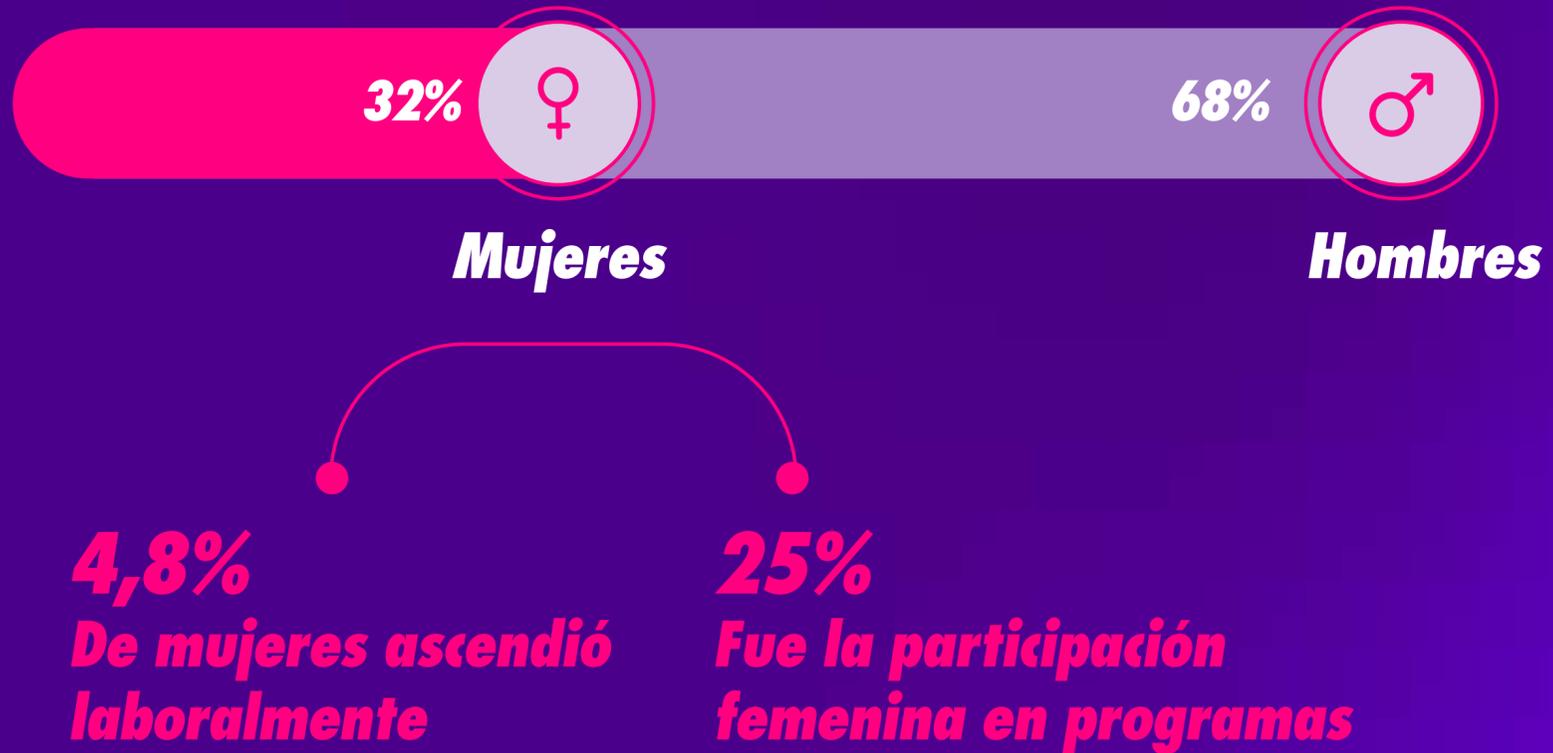
Solo un 16% de mujeres participa en industrias del sector digital y tecnológico, según una encuesta de 2021 del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Sence. Pero las cifras son aún más preocupantes de acuerdo a la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información (ACTI), no superando el 5%.

Lo anterior nos motiva a trabajar en políticas que garanticen la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, para acceder y optar a puestos de igual responsabilidad y jerarquía. Entre nuestros objetivos estratégicos, hemos definido búsquedas dirigidas para reclutar más mujeres, participación en ferias laborales con foco de género y el establecimiento de convenios con instituciones.

En 2022 participamos de la feria laboral con enfoque en diversidad y género realizada por la Municipalidad de Providencia, donde concretamos convenios con First Job, Get on Board, la Universidad de Concepción y Belén Educa. Además, el 50% de los procesos directivos realizados contó con participación femenina.

Y para evaluar nuestras acciones enfocadas en diversidad y género, llevamos a cabo revisiones semestrales.

OCUPACIÓN EN ALTOS CARGOS



DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO POR RANGO ETARIO



Diversidad de órganos de gobierno por categoría inclusión

COMPROMISOS PARA SER UNA EMPRESA 100% INCLUSIVA

-  *Reclutamientos en base a competencias, sin sesgos.*
-  *Damos cobertura para operación de cambio de género y tratamiento hormonal.*
-  *Procedimiento de transición de género.*
-  *Beneficios considerando familias homoparentales, familias de acogida o adopción.*
-  *Beneficios para matrimonio igualitario o acuerdo de unión civil.*

DIVERSIDAD DE ÓRGANOS DE GOBIERNO POR GÉNERO



WOM

LGBTIQ+

Somos inclusivos y no lo decimos sólo nosotros. Fuimos evaluados y certificados como uno de los 57 mejores lugares para trabajar para el talento LGBTIQ+ con la máxima calificación según el Programa Global de Human Rights Campaign, la mayor ONG de diversidad del mundo, y la chilena Fundación Iguales.

Según nuestra encuesta interna, un 18% se reconoce como parte de la comunidad LGBTIQ+.



MULTICULTURALIDAD

Somos un equipo multicultural donde tenemos 19 nacionalidades presentes.



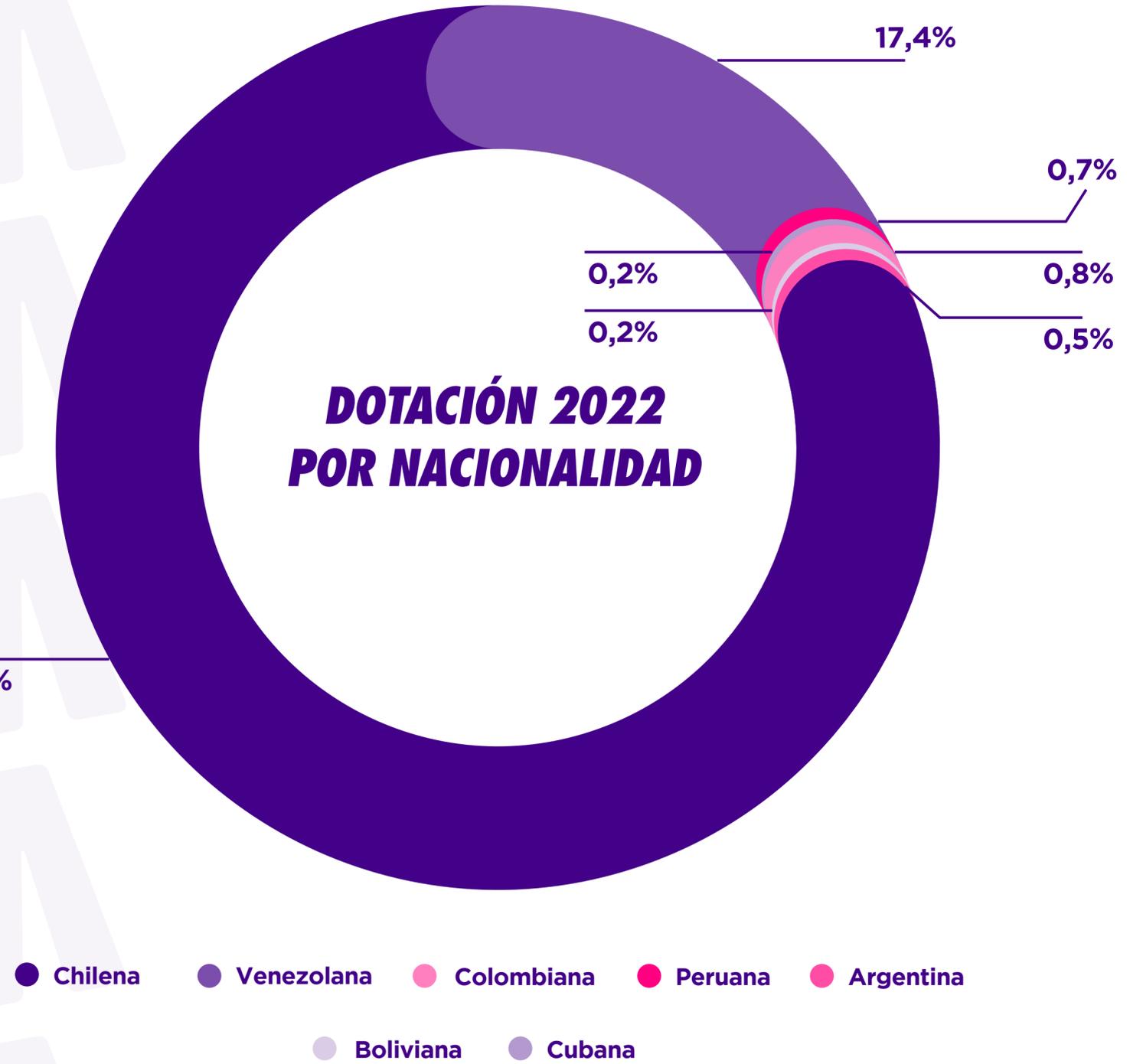
599

Colaboradores extranjeros con contrato indefinido

46%
mujeres

54%
hombres

DOTACIÓN 2022
POR NACIONALIDAD



PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD



18
Colaboradores en situación de discapacidad con contrato indefinido

50% mujeres

50% hombres

	INCLUSIÓN	Mujeres	Hombres	Nº
Management Team	0%	0	0	0
Director	0%	0	0	0
Manager	0%	0	0	0
Supervisor	0%	0	0	0
Profesionales	1%	3	2	5
Técnicos y Admin	3%	1	3	4
Fuerza Venta	1%	5	4	9

6.2.4 REDUCIENDO BRECHAS

Menos desigualdad... más oportunidades

- **Compensaciones y remuneración:** velamos por la equidad interna dentro de los equipos de trabajo que se encuentren en roles con el mismo peso específico dentro de WOM y por el acceso imparcial a beneficios.

Realizamos semestralmente análisis de brechas de género en el proceso de compensaciones y remuneraciones y según esos resultados, se establecen planes de acción para su reducción.

El ratio de compensación total anual de remuneraciones es confidencial.

- **Reclutamiento y selección, y desarrollo de carrera:** WOM ha establecido herramientas y lineamientos claros para estas iniciativas y se encuentran descritas en los documentos del Sistema de Gestión de la Igualdad y la Conciliación.

No existen posiciones “reservadas” para un género en particular, asegurando así que la incorporación de personas y el crecimiento del personal sean llevadas a cabo en base a criterios objetivos y no acciones arbitrarias.

EN WOM SELECCIONAMOS LOS TALENTOS EN BASE A SUS COMPETENCIAS

Indicadores de género: porque lo que no se mide no se gestiona, monitoreamos y definimos acciones tendientes a reducir las brechas que se puedan detectar.

Seguimos de cerca los indicadores de participación global, en cargos de jefatura y toma de decisión, y por familias de cargo para controlar y velar por una gestión que resguarde una proporción más equilibrada de hombres y mujeres en los distintos niveles de WOM.

MEDIMOS NUESTROS COMPROMISOS A TRAVÉS DE INDICADORES DE GÉNERO

Somos valientes siempre. Por eso, si detectamos brechas importantes de participación, definimos planes de acción que promuevan y procuren una gestión tendiente a conseguir una participación cada vez más equilibrada de hombres y mujeres en áreas de subrepresentación, resguardando que en igualdad de condiciones puedan tener las mismas oportunidades.

BRECHA SALARIAL: HACIA LA EQUIDAD SIN DISTINCIÓN DE GÉNERO

En 2022, a nivel gerencial, las mujeres percibieron un 2% menos de salario que los hombres. Esto se debió principalmente a promociones internas, las cuales se realizaron acorde al desempeño y posición relativa del cargo.

En el segmento de jefaturas, la diferencia salarial fue de un 4% a favor de los hombres, debido a promociones internas, las cuales se realizaron acorde al desempeño y posición relativa del cargo.

Es importante considerar que las variables que causan esta brecha corresponden a experiencia, desempeño, antigüedad, formación, certificaciones, dominio de determinados sistemas, entre otros.

En la categoría profesionales, las mujeres percibieron un 1% más que sus pares masculinos. En el segmento de Técnicos y administrativos, las mujeres perciben un 2% más que los hombres. Mientras, en la fuerza de ventas no existen diferencias entre los salarios percibidos por hombres y mujeres.

6.3

SALUD Y **SEGURIDAD OCUPACIONAL**

Queremos desarrollarnos en un lugar de trabajo seguro, sano y productivo, y para eso es fundamental proteger la seguridad de nuestros WOMers y terceros relacionados. El compromiso de WOM es brindar herramientas que propicien un espacio de trabajo para desenvolverse de manera sana y segura.

Nos esforzamos constantemente por mantener un entorno saludable y seguro para nuestros colaboradores. Los lineamientos que orientan nuestro trabajo y compromiso en estas materias son las siguientes:



WOM

IDENTIFICAR, EVALUAR Y CONTROLAR OPORTUNAMENTE LOS RIESGOS:

Implica planificar y ejecutar permanentes medidas para prevenir accidentes de trabajo, trayecto y enfermedades profesionales, asimismo potenciar iniciativas asociadas a la promoción de la salud.

PROMOVER EL TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE:

Involucra todas las operaciones, procesos y proyectos que emprenda WOM, que incluyan a trabajadores propios y colaboradores externos.

FOMENTAR UNA CULTURA PREVENTIVA:

La seguridad es responsabilidad de todos, en particular de aquellos quienes tienen personas a su cargo; y se lleva a la práctica en la organización a través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo.

CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN:

Implica garantizar el cumplimiento permanente de la legislación nacional vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Aspirar a un desempeño de excelencia implica el mejoramiento continuo de la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

6.3.1 TEMÁTICA DE IMPACTO: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

FICHA DE IMPACTO: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

INDICADORES PROPIOS

TIPO DE IMPACTO (REAL O POTENCIAL)

REAL Y/O POTENCIAL.

TIPO DE IMPACTO (POSITIVO O NEGATIVO)

NEGATIVO.

MEDIANTE SU ACTIVIDAD O COMO RESULTADO DE SUS RELACIONES COMERCIALES

IMPACTO POR SU ACTIVIDAD.

POLÍTICA Y/O PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR EL TEMA

Contamos con un Sistema de Gestión Preventivo y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad para mejorar el funcionamiento de WOM y prevenir riesgos de accidentes laborales o enfermedades profesionales.

CÓMO SE GESTIONA

Los contratos de trabajo de todo WOMer incluye una declaración expresa que acredita que se recibe, conoce y acepta la obligación de cumplir este reglamento.

CÓMO SE EVALÚA

A través de indicadores internos de salud y seguridad laboral medimos y gestionamos planes de acción y mejoras. Entre ellos destacan la tasa de accidentabilidad y siniestralidad.

¿CÓMO LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS HA INFLUIDO EN LAS MEDIDAS ADOPTADAS Y CÓMO HA INFORMADO SI HAN SIDO EFECTIVAS?

El Reglamento fue exhibido en su oportunidad en lugares visibles de la Compañía para su aprobación, conforme lo dispone la legislación vigente. Además se encuentra a disposición de todos los colaboradores en la Intranet.

Buscamos crear un lugar de trabajo seguro, sano, productivo y para eso es fundamental proteger la seguridad de nuestros WOMers y terceros relacionados.

Nos ocupamos con especial cuidado de que se cumplan las normas y procedimientos establecidos entre la Compañía y terceros, tanto internos como externos, y paralelamente velamos por disponer de medidas necesarias para resguardar la integridad y seguridad de todos nuestros colaboradores en el correcto desempeño de sus tareas.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

Tasa de accidentabilidad

Accidentes de trabajo	1,87
Enfermedad profesional	0,21
Accidentes de trayecto	0.72
Total (excluye trayecto)	2,08

Tasa de siniestralidad (días perdidos)

Accidentes de trabajo	31,15
Enfermedad profesional	6,95
Total (excluye trayecto)	38,1

Número de fatalidades

0

WOM

6.3.2 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

Contamos con esta herramienta para mejorar el funcionamiento de WOM, además de prevenir riesgos de accidentes laborales o enfermedades profesionales que pudieran afectar a nuestros WOMers.

Algunos aspectos clave son:

- WOM no contrata personal menor de 18 años.
- Desde nuestro inicio en 2015, la jornada de trabajo es de un máximo de 40 horas semanales.
- Tenemos una modalidad híbrida de trabajo de 3x2, donde se busca potenciar la presencialidad pero a la vez el teletrabajo para fomentar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Todos los cargos tienen descripción de actividades específicas.

PUEDES REVISAR NUESTRO
REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN,
HIGIENE Y SEGURIDAD AQUÍ.



WOM

07.



**CÓMO CONSTRUIMOS
ESTE REPORTE
DE IMPACTOS**

WOM

7.1 ESTUDIO DE **MATERIALIDAD**

Para determinar los contenidos a reportar en el presente informe, realizamos un Estudio de Materialidad de acuerdo con lo establecido por los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su nueva versión de octubre de 2021.

Este estudio fue realizado entre enero y marzo de 2023 y contó con la aprobación de su CEO y el Management Team de la Compañía.

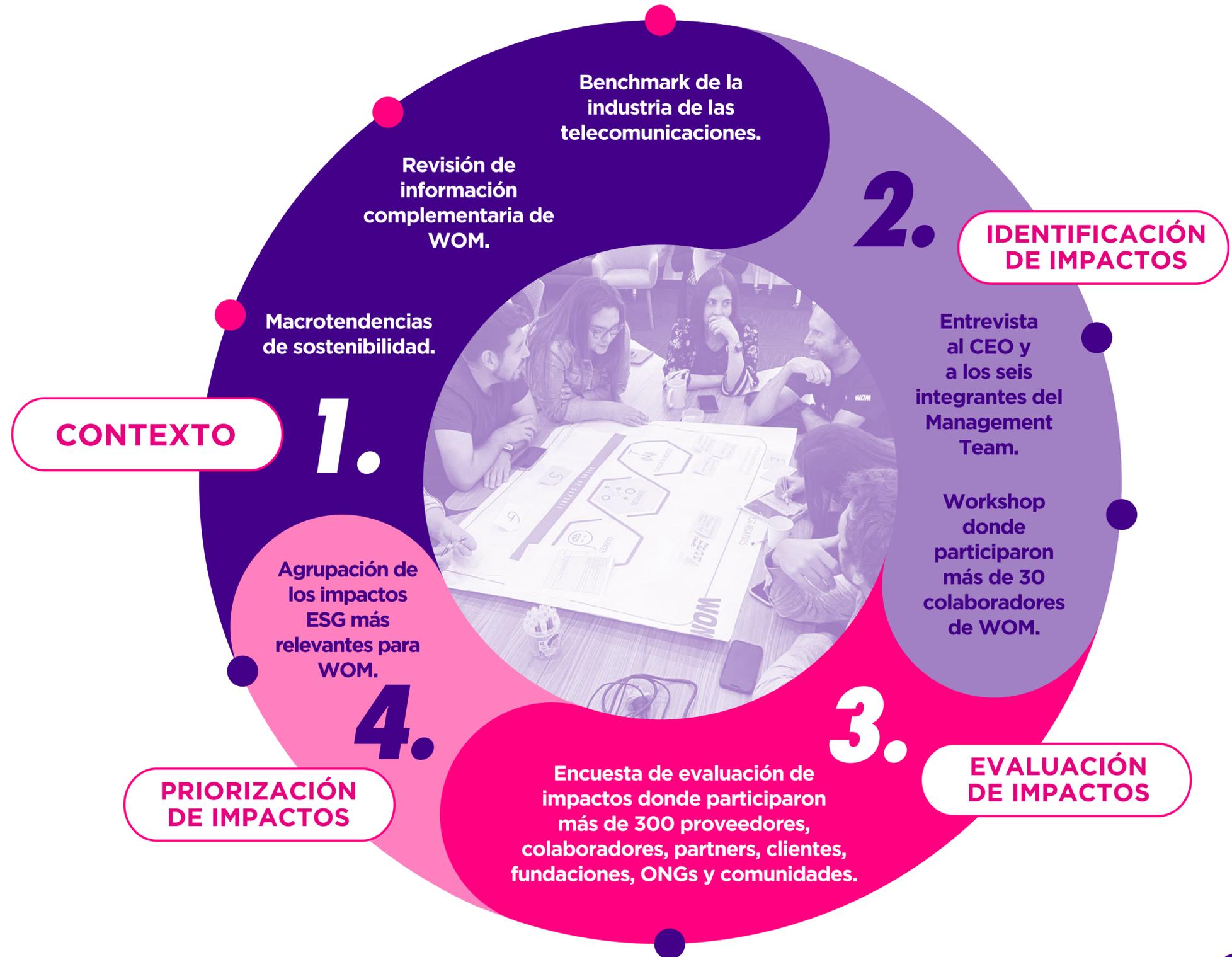
“Los temas materiales son aquellos que representan los impactos más significativos de una organización sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluyendo los impactos sobre sus derechos humanos”.

Global Reporting Initiative 2021



7.2 METODOLOGÍA: **¿CÓMO LO HICIMOS?**

Tomando en cuenta la metodología sugerida por GRI para la identificación de los indicadores ESG materiales, se realizaron 4 fases:



7.2.1 ETAPAS ESTUDIO DE MATERIALIDAD

1. Análisis del contexto:

1.1. A nivel interior:

Se realizó un levantamiento de información sobre la gestión y operación de la Compañía que permitió determinar los focos de cada gerencia y comprender e identificar posibles impactos. Dentro de la información consultada se revisaron presentaciones estratégicas, inducción corporativa, presentaciones de las áreas comerciales, presentaciones a inversionistas, hitos comunicados de manera interna y externa, entre otros.

1.2. A nivel del entorno:

- Se identificaron macrotendencias de la industria de las telecomunicaciones a través de la revisión de estándares internacionales tales como Dow Jones Sustainability Index, GRI, SASB y ODS.
- Revisamos información pública en materia ESG de nueve compañías de telecomunicaciones de Chile y del mundo.

2. Identificación de impactos:

Como segunda etapa, realizamos entrevistas al CEO y a seis miembros del Management Team, donde levantamos la cadena de valor de la operación y los principales hitos e impactos que WOM gestionó durante 2022.

Junto a esto, realizamos un workshop con más de 30 colaboradores de WOM que representaron a distintas áreas y cargos, y que tuvo como objetivo levantar impactos ESG positivos y negativos a lo largo de la cadena de valor de la Compañía. Asimismo, esta discusión fue enriquecida con el análisis obtenido de la primera etapa de contexto. Además de esta identificación de impactos, los participantes del workshop tuvieron que evaluarlos de acuerdo al alcance, gravedad o posibilidad de ocurrencia.

3. Evaluar la importancia de los impactos:

Realizamos una consulta a todos nuestros grupos de interés con el fin de que evaluaran los impactos positivos y negativos de WOM que ellos consideran más relevantes. Estos resultados fueron analizados y considerados para la construcción de las temáticas materiales. Los grupos de interés consultados fueron: proveedores y partners, colaboradores, clientes y sociedad (ONG's, fundaciones, comunidad).

4. Priorización de impactos:

Una vez evaluadas las temáticas por los grupos de interés y considerando además el contexto de la organización y la evaluación realizada en el workshop, se trabajó en la agrupación de los impactos. Esto permitió definir los impactos ESG más relevantes de la operación de WOM.

7.2.2 TEMAS MATERIALES

AMBIENTAL

- Huella ambiental de la operación.
- Residuos.

SOCIAL

- Huella social de la operación.
- Promover la igualdad, equidad y diversidad.
- Seguridad y salud ocupacional¹⁹.
- Entregar conectividad.

GOBERNANZA

- Vulnerabilidad del cliente.
- Buen servicio al cliente.



19. La temática Seguridad y Salud Ocupacional no surgió como un impacto identificado en el Estudio de Materialidad, pero WOM decidió incorporarlo por considerar que es una temática que impacta de manera significativa en la Operación.

TEMA MATERIAL	SUBTEMAS TRATADOS	POR QUÉ ES MATERIAL	TIPO DE IMPACTO (POSITIVO/NEGATIVO, REAL/POTENCIAL)	CAPÍTULO DONDE SE PROFUNDIZA LA TEMÁTICA
<p>Huella ambiental de la operación</p>	<p>Cumplimiento de la normativa legal.</p> <p>Huella de carbono.</p>	<p>Lograr generar el menor impacto ambiental de nuestra operación es material para nuestra Compañía, ya que el desarrollo de la infraestructura conlleva impactos que muchas veces son mal percibidos por la ciudadanía.</p>	<p>Impacto real y/o potencial negativo.</p>	<p>Capítulo 5.</p>
<p>Residuos</p>	<p>Política de gestión de residuos.</p> <p>Reducción y revalorización.</p> <p>Reciclaje.</p> <p>Trazabilidad.</p>	<p>Es un tema material ya que nuestra operación genera distintos residuos a lo largo de su cadena. Gestionarlos eficientemente representa para WOM un desafío que se planteó para 2025.</p>	<p>Impacto real y/o potencial negativo.</p>	<p>Capítulo 5.</p>
<p>Huella social de la operación</p>	<p>Diálogos con los grupos de interés.</p> <p>Disminución de la brecha digital.</p>	<p>Es material, ya que el mantener un contacto proactivo y fluido con las comunidades y autoridades es indispensable para el despliegue de la infraestructura requerida para entregar conectividad.</p> <p>Al mismo tiempo, contribuir en la disminución de la brecha digital de Chile entregando conectividad nos permite potenciar nuestro legado.</p>	<p>Impacto real positivo.</p>	<p>Capítulo 3.</p>

TEMA MATERIAL	SUBTEMAS TRATADOS	POR QUÉ ES MATERIAL	TIPO DE IMPACTO (POSITIVO/NEGATIVO, REAL/POTENCIAL)	CAPÍTULO DONDE SE PROFUNDIZA LA TEMÁTICA
<p>Promover la igualdad, equidad y diversidad</p>	<p>Política de Diversidad e Inclusión.</p> <p>Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.</p>	<p>Esta temática es material porque en WOM hemos declarado nuestro compromiso con un trabajo digno, estable, libre de acoso, respetuoso e inclusivo. Nos importa fomentar una cultura organizacional que dé oportunidades de desarrollo y crecimiento a cada uno de nuestros WOMers en igualdad de condiciones.</p>	<p>Impacto real positivo.</p>	<p>Capítulo 6.</p>
<p>Seguridad y salud ocupacional</p>	<p>Indicadores de salud y seguridad laboral de los WOMers.</p> <p>Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.</p>	<p>La seguridad y salud de nuestros WOMers y contratistas es primordial para nuestra operación.</p> <p>Buscamos crear un lugar de trabajo seguro, sano, productivo y para eso es fundamental proteger la seguridad de nuestros WOMers y terceros relacionados.</p>	<p>Impacto positivo/negativo real/potencial.</p>	<p>Capítulo 6.</p>
<p>Entregar conectividad</p>	<p>Fibra Óptica Nacional.</p> <p>Lanzamiento Red 5G.</p>	<p>Es material porque tiene un impacto muy relevante para el desarrollo del país, de las empresas y de cada uno de los habitantes de Chile.</p> <p>Velar por lograr un mayor alcance de nuestro servicio, comprometiendo una conexión de calidad a lo largo de Chile fue un foco en la gestión de 2022 que se vio plasmada con el despliegue de la Fibra Óptica Nacional y el lanzamiento de la Red 5G. Este plan de despliegue continúa su avance durante 2023.</p>	<p>Impacto real positivo.</p>	<p>Capítulo 3.</p>

TEMA MATERIAL	SUBTEMAS TRATADOS	POR QUÉ ES MATERIAL	TIPO DE IMPACTO (POSITIVO/NEGATIVO, REAL/POTENCIAL)	CAPÍTULO DONDE SE PROFUNDIZA LA TEMÁTICA
<p>Vulnerabilidad del cliente</p>	<p>Vulnerabilidad del cliente.</p> <p>Protección de datos.</p> <p>Seguridad de los datos.</p>	<p>Esta temática es material, ya que la industria de las telecomunicaciones es susceptible a la filtración de datos y porque la protección de los datos personales se encuentra resguardada en Chile como garantía constitucional.</p>	<p>Impacto negativo real y/o potencial.</p>	<p>Capítulo 4.</p>
<p>Buen servicio al cliente</p>	<p>Net Promoter Score (NPS).</p> <p>Post Venta.</p> <p>WOM APP.</p> <p>Marca con voz.</p>	<p>Esta temática es material ya que estamos en una industria muy competitiva y, al mismo tiempo, esencial para nuestros clientes.</p> <p>La importancia de entregar un buen servicio no sólo en tiendas, sino que en la operación a través de un servicio estable y con un alcance es esencial en nuestro día a día.</p>	<p>Impacto positivo/negativo real/potencial.</p>	<p>Capítulo 1.</p>

Para dar a conocer cada uno de estos temas materiales se utilizaron a lo largo de este reporte, indicadores GRI, indicadores SASB e indicadores propios de la empresa que permitieron informar cómo se gestionaron estos impactos a lo largo de 2022.



7.3 ESTÁNDARES DE ***DIVULGACIÓN NO FINANCIERA***

WOM

7.3.1 GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que promueve la transparencia y la estandarización de prácticas de reporte trabajando con múltiples actores del entorno regulatorio, empresarial, sindical y académico para formular criterios estandarizados de reporte.

Es hoy en día el estándar más difundido y utilizado del mundo. Además del estándar global, provee guías para identificar la materialidad y avanzar hacia estrategias globales de sostenibilidad.



Durante 2021 GRI actualizó sus estándares, realizando un cambio profundo en cómo identificar las temáticas materiales a reportar. De esta forma, el estudio de materialidad ahora impulsa la gestión de los impactos incorporando metodologías de análisis de riesgos.

WOM
WOM
WOM



WOM

7.3.2 7.3.2 **SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)**

El Sustainability Accounting Standards Board se fundó en 2011 con el objetivo de apoyar a las empresas a identificar y reportar temas de sostenibilidad relevantes para los inversionistas. Para ello, desarrollaron 77 sets de estándares específicos de distintas industrias que se enfocan en los temas ESG (factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo) financieramente materiales.

Los estándares por industria de SASB incluyen métricas relacionadas al tema (KPIs para medir el desempeño de la empresa), protocolos técnicos para compilar los datos, así como unidades de medida para estandarizar estos datos.



WOM en SASB reporta en el apartado correspondiente a la industria Servicios de Telecomunicaciones.



WOM

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021

	NÚMERO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Página/ Respuesta/ Motivo de Omisión
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes	GRI 2-1	Detalles de la organización	30
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	30
	GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	30
	GRI 2-4	Actualización de la información	En el Reporte 2021 se comunicó que beneficiamos a un total de 155.100 personas con conectividad. Quisiéramos rectificar este número a 131.800. Esto se debe a que anteriormente se consideró que una BAM impacta al menos a 40 personas, pero ajustamos ese número a 10 personas impactadas por BAM.
	GRI 2-5	Verificación Externa	30
2. Actividades y Trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8-9-10- 50- 51- 52
	GRI 2-7	Empleados (Revisar pestañas extras con ejemplos de tablas)	99 a 103, anexo 7 (140 a 153) 2-7 e. No se presentan fluctuaciones significativas.
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	104 2-8 c. Los trabajadores que no son empleados, son generalmente por proyectos, los que varían entre cada año. El 2022, fueron trabajadores principalmente del proyecto FON y 5G.”
3. Gobernanza	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	32-33-34
	GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	33
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	33
	GRI 2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	36
	GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	36

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021

	NÚMERO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Página/ Respuesta/ Motivo de Omisión
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	72
	GRI 2-15	Conflictos de intereses	66
	GRI 2-16	Comunicación de las preocupaciones críticas	36
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	34
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	36
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	36
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	36
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Esta información se considera confidencial y estratégica para la gestión de la compañía.
4. Estrategias, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3-4
	GRI 2-23	Compromisos y políticas	64 a 67
	GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	64 a 67
	GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	68
	GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	68
	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	69
	GRI 2-28	Membresías	5- 6
5. Participación de los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	29
	GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	105

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

	NÚMERO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Página/ Respuesta/ Motivo de Omisión
GRI 3: Temas Materiales 2021	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	124 a 126
	GRI 3-2	Lista de temas materiales	127 a 130
VULNERABILIDAD DEL CLIENTE	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	55
	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	59
RESIDUOS	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	87
	GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	85 a 96
	GRI 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	88-89
	GRI 306-3	Residuos generados	86, anexo 4 (145-146)
	GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación	anexo 4 (145-146)
	GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación	anexo 4 (145-146)
HUELLA SOCIAL DE LA OPERACIÓN	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	45
	GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	46-47-48-49
HUELLA AMBIENTAL DE LA OPERACIÓN	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	80
ENTREGAR CONECTIVIDAD	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	39
BUENA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	12-13
PROMOVER LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	108
	GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	112 a 115
	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	68

TABLA INDICADORES SASB

TEMA	INDICADOR	SUB-INDICADOR	CÓDIGO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NÚMERO DE PÁGINA/ RESPUESTA/ MOTIVO DE OMISIÓN
Huella ambiental de las operaciones	Total de energía consumida			Cuantitativo	Gigajulios (GJ)	
	Porcentaje de electricidad de la red		TC-TL-130a.1	Cuantitativo	Porcentaje (%)	83-84
	Porcentaje de renovables			Cuantitativo	Porcentaje (%)	
Protección de datos	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente		TC-TL-220a.1	Debate y análisis	n/a	55 a 58
	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios		TC-TL-220a.2	Cuantitativo	Número	58
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente		TC-TL-220a.3	Cuantitativo	Divisa para comunicar	63
	Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente			Cuantitativo	Número	63
	Número de usuarios cuya información fue solicitada		TC-TL-220a.4	Cuantitativo	Número	63
	Porcentaje que dio lugar a la divulgación			Cuantitativo	Porcentaje (%)	No Aplica
Seguridad de los datos	Número de filtraciones de datos			Cuantitativo	Número	58
	Porcentaje que implica información de identificación personal (PII)		TC-TL-230a.1	Cuantitativo	Porcentaje (%)	No Aplica
	Número de clientes afectados			Cuantitativo	Número	58
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros.		TC-TL-230a.2	Debate y análisis	n/a	55

TABLA INDICADORES SASB

TEMA	INDICADOR	SUB-INDICADOR	CÓDIGO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NÚMERO DE PÁGINA/ RESPUESTA/ MOTIVO DE OMISIÓN
Gestión del final de la vida útil del producto	Materiales recuperados a través de programas de recuperación		TC-TL-440a.1	Cuantitativo	Toneladas métricas (t)	145
	Porcentaje de materiales recuperados que fueron:	(2) Reutilizados (3) Reciclados (4) Depositados en un vertedero		Cuantitativo	Porcentaje (%)	145
				Cuantitativo	Porcentaje (%)	
				Cuantitativo	Porcentaje (%)	
Comportamiento competitivo e internet abierto	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionado con las normas de competencia desleal		TC-TL-520a.1	Cuantitativo	Divisa para comunicar	No Aplica
	Velocidad media real de descarga sostenida de:	(1) Contenido propio y comercial (2) Contenido no asociado	TC-TL-520a.2	Cuantitativo Cuantitativo	Megabits por segundo (Mbps) Megabits por segundo (Mbps)	43
	Descripción de los riesgos y las oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el pago por uso, la tarifa cero y las prácticas relacionadas		TC-TL-520a.3	Debate y análisis	n/a	43
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	Frecuencia de interrupción media del sistema		TC-TL-550a.1	Cuantitativo	Interrupciones por cliente	140
	Duración media de la interrupción del cliente			Cuantitativo	Horas por cliente	2,5 horas
	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio		TC-TL-550a.2	Debate y análisis	n/a	74-77
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	Número de abonados de red inalámbrica		TC-TL-000.A	Cuantitativo	Número	140
	Número de abonados de línea fija		TC-TL-000.B	Cuantitativo	Número	
	Número de abonados de banda ancha		TC-TL-000.C	Cuantitativo	Número	
	Tráfico de red		TC-TL-000.D	Cuantitativo	Petabytes	

ANEXOS



WOM

ANEXO 1: INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

INDICADOR

RESULTADO

Nº de clientes móvil, desglosado por prepago y plan	3.703.445 clientes prepago 4.100.137 clientes postpago (plan) 7.803.582 clientes totales móvil
Nº de clientes hogar	182.551
Nº de clientes Wom TV	34.463
Tráfico de Red	1.467,4 petabytes
Frecuencia de interrupción media del sistema (interrupciones por cliente)	7,2
Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio (debate y análisis)	Ficha TCFD

WOM

ANEXO 2: CANALES DE VENTAS

CANAL	DESCRIPCIÓN
Outbound WOM	Corresponde a las ventas y servicios generados provenientes de las bases de datos entregadas, procesadas y validadas por WOM, que hayan sido gestionadas por el discador oficial de WOM, o excepcionalmente, en caso de previa autorización escrita por el jefe outbound de WOM, por el discador del proveedor. En este segmento se pueden incorporar bases propias del proveedor, previo filtro y validación de las áreas internas de WOM.
Outbound proveedor	Corresponde a cualquier venta o servicio generado, que haya pasado por la validación crediticia correspondiente, por fuera de los medios establecidos formalmente por WOM. Esto incluye referidos propios del proveedor, gestión en redes sociales, bases de datos propias que no sean validadas por las áreas internas de WOM.
Inbound digital	Corresponde a las ventas y servicios generados a través de las plataformas de acceso establecidas por WOM. Dentro de las cuales, por ahora existen: Click To Call a través de la página de Web de WOM y el canal de WhatsApp con el número publicado en la página web de WOM.
Inbound llamadas	Corresponde a las ventas y servicios generados a través de los número de contacto oficiales establecidos y publicados por WOM.
E-commerce	Corresponde a ventas y servicios generados desde la página web de WOM y la app Mi Wom.

Canales remotos

Canales presenciales

CANAL	DESCRIPCIÓN
Tiendas y kioskos	Corresponde a ventas y servicios generados desde las tiendas y kioskos propios de WOM a lo largo de Chile.
Partner	Corresponde a ventas y servicios generados desde las tiendas y kioskos licitados por WOM.
WOM Street	Corresponde a ventas y servicios generados por ejecutivos WOM que captan clientes en terreno.
Retail	Corresponde a ventas y servicios generados desde las tiendas Wom que están dentro de una cadena de retail (Store in Store) y a las ventas provenientes de ejecutivos de las cadenas de Retail que venden productos y servicios WOM (Dealers).
Canal masivo	Corresponde a ventas y servicios que provienen de distribuidores y ejecutivos en terreno.

WOM

ANEXO 2: CANALES DE VENTAS

Business

CANAL	DESCRIPCIÓN
FSF	Corresponde a ventas y servicios Business, generados desde equipos de venta especializados en empresa o business (pueden ser equipos externos e internos).
Business dealer	Corresponde a ventas y servicios Business que provienen de distribuidores especializados en ventas empresas o business de telecomunicaciones.

Fibra

FSF	Corresponde a ventas y servicios Fibra, generados desde equipos de venta especializados en producto fibra (pueden ser equipos externos e internos).
Business dealer	Corresponde a ventas y servicios Fibra que provienen de distribuidores especializados en venta de fibra.

ANEXO 3: TIPOS DE RESIDUOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN

INSTALACIÓN	RESIDUO NO PELIGROSO	RESIDUO PELIGROSO	GESTIÓN
<p>Edificios corporativos General Mackenna y Rosas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Papel y cartón - Plástico - Vidrio - Latas y metales - Asimilables a domésticos - Pallets o carretes de madera Cables - Refrigerantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Pilas y baterías domésticas - Envases vacíos de productos de limpieza RAEE - Luminarias usadas o en desuso 	<p>Cada edificio debe contar con estaciones de reciclaje y contenedores y/o lugares para el almacenamiento transitorio de residuos industriales no peligrosos.</p> <p>Se habilita bodega, jaula y/o sector de reciclaje con dimensiones necesarias para que se ordenen los residuos de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Se debe garantizar el retiro por gestores autorizados con una frecuencia que permita realizar la gestión de los residuos, sin que se acumulen en áreas no definidas.</p> <p>Debe haber contenedores para pilas y baterías domésticas y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE, que también deben ser dispuestos en lugares autorizados.</p> <p>Los eventos deben ser diseñados para minimizar los envases de un solo uso y asegurar que los elementos sean reciclables.</p>
<p>Tiendas y kioskos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Papel y cartón (folletería obsoleta) - Plástico - Vidrio - Latas - Asimilables a domésticos - Telas publicitarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Envases vacíos de productos de limpieza - Luminarias usadas o en desuso 	<p>Todas las tiendas deben tener al menos un contenedor para disponer los residuos asimilables a domésticos y un sector o caja para acumular cartones, folletería obsoleta y simcard.</p> <p>Las tiendas deberán tener contenedores para depositar residuos y hacer reciclaje (uno como mínimo) y tener las dimensiones necesarias para que se puedan ubicar en las oficinas y disponer con un gestor autorizado, además deberán usar como referencia la NCh 3322.</p> <p>Tiendas y kioskos de menores dimensiones deben usar el sistema de logística inversa o clínica WOM para enviar su folletería obsoleta hacia la bodega de servicio técnico donde se efectúa el reciclaje.</p> <p>Los residuos asimilables a domésticos deben ser retirados según indica cada municipalidad o centro comercial.</p>

ANEXO 3: TIPOS DE RESIDUOS GENERADOS POR LA OPERACIÓN

INSTALACIÓN	RESIDUO NO PELIGROSO	RESIDUO PELIGROSO	GESTIÓN
<p>Estaciones Base (sitios) MSO, RSOs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Metales - Escombros - Restos de maleza y ramas - Cables - Papeles y cartones - Plásticos - Pallets o carretes de madera - Refrigerantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Aceite usado - Materiales contaminados con aceite usado - Materiales contaminados con combustible - Envases vacíos de aerosoles - Envases vacíos de aceite - Baterías usadas o en desuso RAEE 	<p>Cada área es responsable de la gestión de sus residuos. Las bases técnicas de contratación de servicios deben incluir como requisito mínimo el cumplimiento de la normativa vigente sobre manejo de residuos sólidos.</p> <p>El responsable de trabajos de mantenimiento, instalación o desmantelación en los sitios y en los edificios como MSOs y RSOs deberá asegurar que los contratistas cumplan la normativa vigente.</p> <p>Los encargados de trabajos de mantenimiento e implementación deberán entregar periódicamente un reporte a la Gerencia de Sostenibilidad con la cantidad de residuos generados y el lugar de destino de ellos.</p> <p>Los trabajadores de WOM y colaboradores de empresas contratistas asociadas a proyectos deberán como mínimo cumplir la normativa vigente de almacenamiento, transporte y disposición de residuos.</p>
<p>Centro de distribución y centros logísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Papel y cartón - Plástico - Metales - Pallets o carretes de madera - Cables 	<ul style="list-style-type: none"> - Baterías usadas o en desuso RAEE 	<p>Se debe contar con contenedores y/o sectores necesarios para disponer los residuos no peligrosos. Serán retirados con la frecuencia necesaria para que no exista acumulación, siempre fomentando el reciclaje y recuperación de materiales.</p> <p>Los residuos asimilables a domésticos serán retirados con los medios y la frecuencia que ofrece cada municipalidad o centro logístico.</p> <p>Algunas bodegas reciben reversa de materiales como folletos u otros, estos deben ser administrados como residuos, retirados en forma periódica, privilegiando el reciclaje y reutilización de los materiales devueltos.</p> <p>En el caso de almacenar residuos de otra área, o definir un almacenamiento como residuo, se definirá de común acuerdo entre las áreas el proceso para que el residuo se gestione de acuerdo a la normativa vigente. No obstante lo anterior, quién genere el residuo es responsable de éste.</p>

ANEXO 4: GESTIÓN DE RESIDUOS²⁰

Peso total de residuos destinados a eliminación en toneladas métricas.	239,5 ton
Peso total de los residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas: incineración (con recuperación energética).	0
Peso total de residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas: incineración (sin recuperación energética).	0
Peso total de residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas: traslado a vertedero.	19,4 ton
Peso total de los residuos peligrosos destinados a eliminación en toneladas: otras operaciones de eliminación.	0
Peso total de residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas: incineración (con recuperación energética).	0
Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas: incineración (sin recuperación energética).	0
Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas: traslado a un vertedero.	220,1 ton
Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación en toneladas: otras operaciones de eliminación.	0
Materiales recuperados a través de programas de recuperación (toneladas métricas).	27,3 Toneladas. Residuos electrónicos recuperados en alianza con Sodimac (10,4 toneladas), los que se recuperan a través de la logística reversa de fibra hogar (8,9 toneladas), las telas publicitarias que se recuperan en alianza con market green (8 toneladas).
Porcentaje de materiales recuperados que fueron reutilizados.	16,9 toneladas
Porcentaje de materiales recuperados que fueron reciclados.	10,4
Porcentaje de instalaciones WOM con plan de manejo de residuos sólidos.	100%
Número de instalaciones con sello Cero Residuos de Eliminación (Agencia de Sustentabilidad y Cambio Climático de CORFO).	3 instalaciones. Edificio Corporativo, Sucursal General Mackenna y Sucursal Paseo Puente.

20. No se consideran efluentes y se utiliza la conversión de 1000 kg = 1 tonelada.

ANEXO 4: GESTIÓN DE RESIDUOS

Recuperación y reutilización de telas publicitarias en campañas de vía pública:

- Impreso y trazabilidad (m2)
- Impreso y trazabilidad (kg)
- Recuperado (m2)
- Recuperado (kg)
- % recuperación o reutilización

- Impreso y trazabilidad (m2): 26.615,7 m2
- Impreso y trazabilidad (kg): 11.710,9 kg
- Recuperado (m2): 18.325 m2
- Recuperado (kg): 8.063 kg
- % recuperación o reutilización: 69%

Peso total de los residuos no destinados a eliminación en toneladas métricas.

253 toneladas

Peso total de residuos peligrosos no destinados a eliminación en toneladas: preparación para la reutilización.

0

Peso total de residuos peligrosos no destinados a eliminación en toneladas: reciclaje.

0

Peso total de residuos peligrosos no destinados a eliminación en toneladas: otras operaciones de valorización.

0

Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación en toneladas: preparación para la reutilización.

17 toneladas

Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación en toneladas: reciclaje

226 toneladas

Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación en toneladas: otras operaciones de valorización

0

Total en toneladas métricas de residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación en las instalaciones.

Cartón: 48,8 ton
Papel: 11,3 ton
Plástico: 8,3 ton
Metal: 6,8 ton
Vidrio: 2 ton
Electrónicos: 138 ton + Equipos 8,9 ton

Toneladas métricas de residuos peligrosos y no peligrosos no destinados a eliminación fuera de las instalaciones.

Electrónicos (Sodimac): 10,4
Telas publicitarias: 8 ton

ANEXO 5: NORMATIVA AMBIENTAL RELEVANTE ACTUALMENTE VIGENTE

Código Sanitario, DFL N° 725, MINSAL.

D.S. N° 594 “Sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo”.

DS. N° 40/2012 “Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental” (MMA).

D.S. N° 148/2004 “Reglamento sanitario sobre el manejo de residuos peligrosos” (MINSAL).

Ley N° 20.417/2010 “Crea el Ministerio del Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) y la Superintendencia de Medio Ambiente” (MINSEGPRES).

D.S. N° 1/2013 “Reglamento del registro de emisiones y transferencias de contaminantes, RETC” (MMA).

Ley N° 19.300, que establece las bases generales del medio ambiente.

Ley N° 20.920/2016, Ley Marco para la gestión de residuos, la responsabilidad extendida del productor y fomento al reciclaje (MMA).

ANEXO 6: CLÁUSULA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LOS CONTRATOS EXTERNOS

Cumplimiento de Normativa Sanitaria y Ambiental, y manejo de Residuos Peligrosos: “El Proveedor declara cumplir estrictamente con todas las disposiciones normativas que regulan el manejo, disposición, almacenamiento, transporte y gestión en general de los residuos (peligrosos y no peligrosos) generados por las actividades asociadas a los servicios prestados por el Proveedor en virtud de este Contrato, dando cabal cumplimiento a lo establecido por los Decretos Supremos N° 594 y N°148, ambos del Ministerio de Salud, debiendo mantener indemne a WOM de cualquier perjuicio que su incumplimiento le pueda irrogar.

Asimismo, queda absolutamente prohibido disponer o mandar a disponer residuos en lugares que no estén autorizados por la autoridad sanitaria competente, debiendo además dar cumplimiento a las políticas, estándares y procedimientos indicados por WOM, los cuales serán entregados en cada instalación o faena, según sea el caso, durante la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato.

En caso que el Proveedor incumpla lo dispuesto en el párrafo anterior, y sin perjuicio del deber de indemnidad en favor de WOM, este último podrá siempre y todo caso terminar el presente Contrato de inmediato, bastando la sola comunicación enviada por correo electrónico destinada a informar de dicho término, la cual se entenderá recepcionada por el Proveedor dentro del plazo de 24 horas hábiles desde el envío de dicha comunicación.

WOM no tendrá obligación alguna de indemnizar al Proveedor, debiendo sólo pagar a éste último por los Servicios efectivamente prestados hasta el día del término efectivo”.

ANEXO 7: DOTACIÓN 2022²¹

INDICADOR	FEMENINO	MASCULINO	*OTRO	NO MENCIONADO	TOTAL
Número de empleados (plantilla / equivalente de tiempo completo)	1.187	1.723	-	-	2.910
Número de empleados fijos (plantilla / equivalente de tiempo completo) ²²	1.116	1.663	-	-	2.779
Número de empleados temporales (plantilla / equivalente de tiempo completo)	71	60	-	-	131
Número de empleados por horas no garantizadas (plantilla / equivalente de tiempo completo)	-	-	-	-	-
Número de empleados a tiempo completo (plantilla / equivalente de tiempo completo)	1.145	1.705	-	-	2.850
Número de empleados a tiempo parcial (plantilla / equivalente de tiempo completo)	42	18	-	-	60

21. Para el cálculo de la dotación, se utilizó el cierre de diciembre de 2022.

22. El FTE se calculó en base a 40 horas trabajadas (40 hrs = 1 FTE), tenemos part time de 20 y 30 horas).

ANEXO 7: DOTACIÓN 2022

Empleados por región a 31 de diciembre 2022

INDICADOR

REGIONES DE CHILE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
Número de empleados (plantilla / equivalente de tiempo completo)	22	39	9	34	111	26	52	101	43	40	0	0	2.388 2.309	9	11	25	2.910
Número de empleados fijos (plantilla / equivalente de tiempo completo)	20	29	6	30	106	24	48	87	41	37	0	0	79	8	9	25	2.779
Número de empleados temporales (plantilla / equivalente de tiempo completo)	2	10	3	4	5	2	4	12	2	3	0	0	0	1	2	0	131
Número de empleados por horas no garantizadas (plantilla / equivalente de tiempo completo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.355	0	0	0	0
Número de empleados a tiempo completo (plantilla / equivalente de tiempo completo)	21	34	9	33	107	25	52	92	38	40	0	0	33	8	11	25	2.850
Número de empleados a tiempo parcial (plantilla / equivalente de tiempo completo)	1	5	0	1	4	1	0	9	5	0	0	0	0	1	0	0	59

ANEXO 7: DOTACIÓN 2022

Antigüedad de los Trabajadores por categoría laboral

Empleados por categoría laboral y Antigüedad	Menos de 3 años	% Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	% Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 9 años	% Entre 6 y 9 años	Entre 9 y 12 años	% Entre 9 y 12 años	Más de 12 años	% Más de 12 años	TOTAL
Management team	2	28,6%	2	28,6%	2	28,6%	1	14,3%	0	-	7
Director	1	16,7%	1	16,7%	2	33,3%	2	33,3%	0	-	6
Manager	17	39,5%	14	32,6%	9	20,9%	3	7,0%	0	-	43
Supervisor	113	48,7%	51	22,0%	40	17,2%	23	9,9%	5	2,2%	232
Profesionales	630	72,2%	141	16,2%	63	7,2%	34	3,9%	4	0,5%	872
Técnicos y Administración	104	68,4%	28	18,4%	11	7,2%	7	4,6%	2	-	152
Fuerza Venta	1.167	73,0%	296	18,5%	117	7,3%	18	1,1%	0	1,3%	1.598
Total	2.034	69,89%	533	18,31%	244	8,38%	88	3,02%	11	0,37%	2.910

ANEXO 7: DOTACIÓN 2022

Género de los colaboradores por categoría laboral

Empleados por categoría laboral y género	FEMENINO	% FEM.	MASCULINO	% MASC.	TOTAL
Management Team	2	28,5%	5	71,5%	7
Director	1	0%	5	100%	6
Manager	12	27,9%	31	72,1%	43
Supervisor	90	38,8%	142	61,2%	232
Profesionales	276	31,6%	596	68,4%	872
Técnicos y Administración	78	51,3%	74	48,6%	152
Fuerza Venta	729	45,6%	869	54,4%	1.598
Total	1.187	40,8%	1.723	59,2%	2.910

ANEXO 7: DOTACIÓN 2022

Rango etario de los colaboradores por categoría laboral

Empleados por categoría laboral y rango etario	Menor de 30	% Menor de 30	Entre 30 y 50 años	% Entre 30 y 50 años	Mayor a 50	% Mayor a 50	TOTAL
Management Team	0	0	6	85,7%	1	14,3%	7
Director	0	0	4	66,7%	2	33,3%	6
Manager	1	2,3%	39	90,7%	3	7,0%	43
Supervisor	14	6,0%	202	87,1%	16	6,9%	232
Profesionales	116	13,3%	713	81,8%	43	4,9%	872
Técnicos y Administración	34	22,4%	108	71,1%	10	6,6%	152
Fuerza Venta	484	30,3%	1.032	64,6%	82	5,1%	1.598
Total	649	22,3%	2.104	72,3%	157	5,4%	2.910