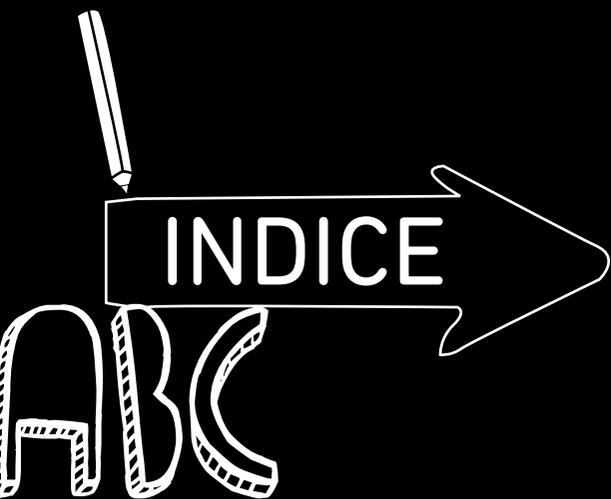




Reporte de Sustentabilidad
Entel 2010

Reporte de Sustentabilidad
2009/2010

CONECTIVIDAD E INNOVACIÓN PARA UN FUTURO SUSTENTABLE



01 ACERCA DE ESTE REPORTE

4 Acerca de este reporte

02 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

6 Mensaje del gerente general

03 SOBRE EL GRUPO ENTEL

13 Principales negocios
14 Código de Ética y Conducta en los Negocios
16 Filosofía Corporativa
17 Adquisiciones recientes
18 Nueva imagen: Mejorando la apariencia sin afectar la esencia
18 Proyecto Futuro

04 AVANCES EN LA ESTRATEGIA DE RSE

22 Estimulando el debate y la difusión de la RSE

05 TEMAS RELEVANTES PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

25 Diálogo con líderes de opinión sobre el Reporte de Sustentabilidad 2007/2008

06 DESAFÍOS 2011/2012

26 Desafíos 2011/2012

07 INCENTIVANDO LA RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

28 Incentivando la responsabilidad en la cadena de suministro

08 INNOVACIÓN EN LAS TELECOMUNICACIONES

33 Centro de Innovación
34 "I-factory"
34 Tus Ideas Crean

09 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

38 Generación y distribución del valor agregado
39 Valor agregado, generado y distribuido 2009 y 2010
40 Valor distribuido
41 Generación de valor agregado

10 CALIDAD EN EL SERVICIO

46 Entel es la empresa No. 1 en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores
46 Comunicación y marketing responsable
46 Satisfacción de clientes
48 Portabilidad numérica
48 Móvil Senior

11 PROYECTO "TODO CHILE COMUNICADO"

54 Impactos al cierre de la primera etapa
54 Proyectos de conectividad a Internet y capacitación en contenidos pedagógicos digitales para las escuelas en Chile 2009 - 2010
57 Bancarización móvil

12 TERREMOTO 2010

- 61 ¿Cómo resistió la infraestructura al terremoto?
- 62 ¿Cómo se enfrentaron las primeras horas?
- 62 Ayudando a Chile como Entel mejor sabe hacerlo
- 64 ¿Cómo afectó el terremoto a los colaboradores de Entel?
- 64 Preparados para futuras contingencias

13 GESTIÓN DE PERSONAS

- 70 Incorporando nuevo talentos
- 70 Rotación
- 70 Clima organizacional
- 71 Sindicalización
- 71 Comunicación con colaboradores
- 71 Beneficios
- 71 Teletrabajo
- 73 Capacitación
- 74 Evaluación de desempeño
- 74 Caza Talentos
- 74 Voluntariado
- 76 Ambiente de trabajo seguro y saludable

14 GESTIÓN AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

- 80 Antenas: Incorporación al paisaje con menor generación de emisiones
- 82 En el camino a la eficiencia energética
- 82 Consumo de energía indirecta
- 82 Consumo de energía directa
- 83 Primera red móvil que ahorra energía
- 84 Energías Renovables
- 84 Hora del Planeta
- 84 Campaña "Plan Gonzalo" para el reciclaje de celulares
- 84 Reciclemos juntos

15 ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE 2010

- 88 Índice Global Reporting Initiative 2010

16 ÍNDICE DEL PACTO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

- 96 Índice del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas

SU OPINIÓN NOS INTERESA

- 99 Su opinión nos interesa

ACERCA DE ESTE REPORTE

Bienvenido al tercer Reporte de Sustentabilidad Bienal del Grupo Entel, informe que presenta los resultados de la gestión social, ambiental y económica de la compañía en los períodos comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009 y desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2010.

Para su elaboración, han sido aplicados los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés) en su versión G3, y el Suplemento Sectorial de la Industria de las Telecomunicaciones y Tecnología desarrollado por la Iniciativa del Sector Tecnológico para el Desarrollo Sostenible (GeSI por sus siglas en inglés).

Conforme a las cifras y contenidos reportados, el Grupo Entel se ha autodeclarado en un nivel de aplicación B de GRI G3. En el Índice *Global Reporting Initiative 2010* están señaladas las páginas de este reporte en que se encuentran los contenidos relacionados con esta guía.

A su vez, el Grupo Entel mantiene un compromiso constante con el cumplimiento de los diez principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, por lo que también ha desarrollado este reporte como una Comunicación del Progreso en esta materia. En la sección "Índice del Pacto Global de las Naciones Unidas" se indican los principios y sus referencias en este documento.

COBERTURA

El capítulo "Valor económico generado y distribuido" incorpora la información financiera de todas las filiales del Grupo Entel. Sin embargo, en los capítulos de Recursos Humanos y Medioambiente, no se incluye información de Transam ni de Cientec, por ser empresas recientemente adquiridas. En estos capítulos, tampoco se registra el desempeño de la filial en el extranjero, Americatel Perú.

DEFINICIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

Para la definición de los temas materiales a incluir en este reporte, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Consultas al equipo multidisciplinario de gerentes del Grupo Entel para conocer los hitos de negocio más destacados en los últimos dos años
- Análisis crítico de los principales contenidos presentados en reportes similares de la industria, tanto a nivel nacional como internacional
- Diálogo con distintos actores del acontecer nacional y líderes de opinión, quienes con sus inquietudes y sugerencias, contribuyeron en la definición de los temas a reportar.



Este Reporte de Sustentabilidad se publica junto a la Memoria Financiera del Grupo Entel, con el propósito de dar una visión más completa del desempeño económico, social y ambiental de la compañía para los años 2009 y 2010.

La metodología de cálculo es consistente con la utilizada en versiones anteriores de este reporte, y los valores se publican en moneda local (pesos chilenos).

Si bien este reporte no se ha presentado a verificación externa, el Grupo Entel cuenta con un sistema de control interno que evalúa de manera periódica el cumplimiento de los procedimientos.

Puede consultar este reporte y los de años anteriores en el siguiente enlace:

<http://www.entel.cl/corporativo/reporte.html>

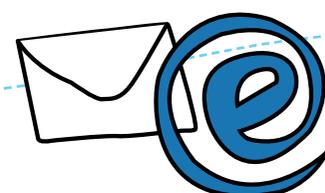
Para obtener mayor información sobre el Grupo Entel y su gestión sustentable, puede contactar a:

Marlen Velásquez Almonacid

Gerente de Asuntos Corporativos y RSE
 mvelasquez@entel.cl

Christian Farías Rodríguez

Responsabilidad Social Empresarial
 crfarias@entel.cl



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Escuchar, comprender y satisfacer las legítimas expectativas de nuestros interlocutores es el propósito de la política de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Entel. Una de las expresiones más concretas e importantes en este ámbito, es la publicación de nuestro Reporte de Sustentabilidad, documento que tengo el agrado de presentar a ustedes, en su tercera versión.

En este informe detallamos las acciones realizadas durante 2009 y 2010 y los desafíos que abordaremos durante los próximos dos años en el marco de nuestro compromiso con el Desarrollo Sustentable, objetivo que implica satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.

Por su naturaleza, los servicios de telecomunicaciones tienen un impacto directo y relevante en el desarrollo del país y la calidad de vida de sus habitantes. Conscientes de ello, en 2010 avanzamos en la ejecución de la mayor iniciativa público-privada en conectividad y comunicación de los últimos 20 años, el proyecto Todo Chile Comunicado, que dará acceso a Internet y telefonía móvil a 1.474 localidades apartadas del país, con tecnología 3G. Cerca de 3 millones de personas se verán beneficiadas directamente al concluir este esfuerzo conjunto, en 2012.

Asimismo, continuamos colaborando para reducir la brecha digital de las escuelas rurales del país, objetivo con el cual nos comprometimos en 2005. En el último año, apoyamos la capacitación de 170 profesores como parte de este programa.

Uno de los mayores retos del compromiso con el Desarrollo Sustentable es la búsqueda de soluciones innovadoras y la adopción de nuevas formas de pensar y organizarse con este propósito. Dada nuestra visión de negocios, para cuyo logro la innovación es crítica, hemos procurado avanzar en forma persistente en este aspecto. Un reflejo de ello es el "Centro de Innovación Entel", que inauguramos en octubre de 2010. En este espacio, diseñado para la generación de ideas y productos en un ambiente de colaboración, estamos trabajando junto a nuestros socios tecnológicos y los propios clientes en el desarrollo de productos y servicios que permitan mejorar la productividad y competitividad de las empresas del país y la experiencia de comunicación de las personas.

Nuestro deseo de contribuir al Desarrollo Sustentable está fundado en principios y valores corporativos que, luego de un intenso trabajo de estudio y desarrollo, plasmamos en un Código de Ética y Conducta del Grupo Entel y sus filiales, el cual constituye la base sobre la cual se sustenta nuestra forma de ser y actuar en relación a cada uno de nuestros públicos de interés. A su lanzamiento, realizado en 2009, siguieron actividades de difusión y capacitación para ayudar a internalizar el significado, importancia e implicancias de este Código para toda la Organización.

Durante 2010 fuimos sometidos a una dura prueba por el terremoto del 27 de febrero. Su alto poder destructivo, unido a una duración de casi tres minutos y una gran extensión (afectó el 80% de la población), exigió al



CONTINUAMOS COLABORANDO PARA REDUCIR LA BRECHA DIGITAL DE LAS ESCUELAS RURALES DEL PAÍS, OBJETIVO CON EL CUAL NOS COMPROMETIMOS EN 2005. EN EL ÚLTIMO AÑO, APOYAMOS LA CAPACITACIÓN DE 170 PROFESORES COMO PARTE DE ESTE PROGRAMA.

máximo nuestra capacidad de respuesta, tanto técnica como humana. La natural reacción de las personas ocasionó un volumen de llamados que superó en 24 veces al de un día normal. A la saturación de redes se sumó la falta de energía en las estaciones de transmisión, situación que afrontamos con un gran esfuerzo de nuestros colaboradores y que pudimos superar en un periodo relativamente corto considerando la gran magnitud de esta catástrofe. Sin duda, registramos los aprendizajes de este evento, y asumimos nuevos compromisos para diseñar medidas que nos permitan asegurar comunicaciones de emergencia y restablecer la normalidad en el menor tiempo posible.

Con orgullo hemos recibido el reconocimiento que diversos públicos nos manifestaron en el último año a través de la inclusión de nuestra compañía en los primeros lugares de los rankings de las empresas más innovadoras, más admiradas, de mayor reputación y socialmente más responsables del país. El estudio internacional de la consultora MORI en su undécima versión ubicó al Grupo Entel en el 8° lugar, convirtiéndola en la única compañía de la industria de las telecomunicaciones y del rubro servicios básicos en ser parte de la versión chilena de este ranking. Esto es muy importante, pues el Monitor de Responsabilidad Social Corporativa en Chile es la principal medición de la percepción y valoración de los consumidores frente a la conducta socialmente responsable de las empresas. Estas y otras distinciones nos honran e impulsan a continuar.

Comunicar a las personas es lo que hacemos, y así lo queremos transmitir con la nueva imagen corporativa que presentamos al inicio de 2010. Queremos que nuestra marca sea percibida como cercana y amigable, y que nuestros productos y servicios cumplan esa promesa.

La industria de las telecomunicaciones está cambiando en el mundo. Una de nuestras principales decisiones estratégicas es mantenernos a la vanguardia, y por ello, en el último año iniciamos un proceso de reestructuración que adaptará nuestra organización al contexto de convergencia fijo-móvil, tendencia que tiene enormes ventajas, tanto para nuestros clientes, como para nuestra operación.

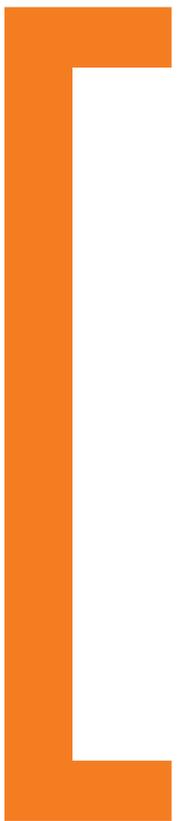
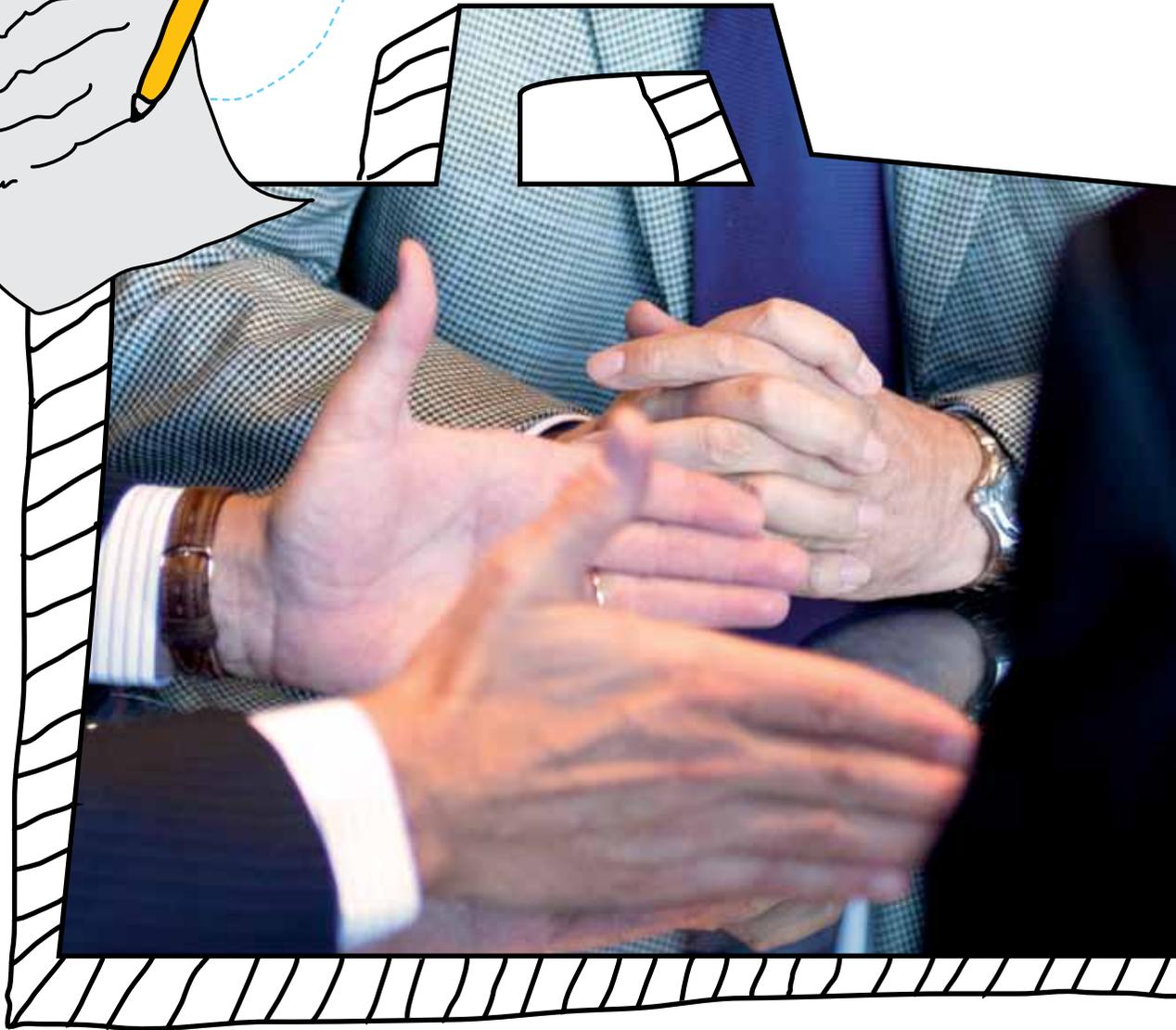
La transparencia es un objetivo al cual respondemos en forma especial con esta publicación. Hemos seguido las pautas de GRI y su suplemento sectorial, para someternos al análisis de nuestros lectores, pues sus comentarios son una oportunidad valiosa para mejorar nuestra gestión. Asimismo, mantenemos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas y de esta forma, comunicamos nuestros avances en su cumplimiento.

Seguiremos haciéndolo, y para ello contamos con el apoyo entusiasta de nuestros colaboradores. Esperamos seguir construyendo sólidas relaciones de confianza con ellos y con nuestros proveedores, contratistas, socios y clientes. Nuestra misión es crear valor para todos ellos, al mismo tiempo que lo hacemos para nuestros accionistas.



Richard Büchi Buc
Gerente General Corporativo
Entel

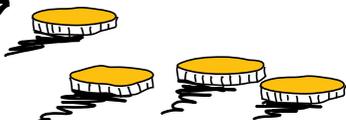






03

*Sobre el
Grupo Entel*



SOBRE EL GRUPO ENTEL

+7.5

Millones de usuarios en red móvil

42,5%

Cuota en mercado de Banda Ancha Móvil

23%

Participación en Outsourcing TI

ENTEL ES LA SEGUNDA EMPRESA MÁS ADMIRADA DE CHILE



El Grupo Entel obtuvo el 2º lugar del ranking de las "Empresas más Admiradas de Chile 2010" realizado por duodécimo año consecutivo por PWC y el Diario Financiero. Más de cuatromil ejecutivos y líderes de opinión de las empresas más importantes del país participaron de esta elección.

En la evaluación, la compañía presentó mejoras en todos los ámbitos considerados por la encuesta, destacando principalmente el trabajo realizado en calidad, marketing e imagen corporativa, capacidad de innovación, calidad del personal y ejecutivos, información al exterior y gobierno de la empresa.



Pese a los efectos de la crisis financiera mundial, 2009 y 2010 fueron años de una notable recuperación no solo para la economía sino también para el sector de las telecomunicaciones.

De acuerdo al Informe Anual de Actividad del Sector de las Telecomunicaciones año 2009, elaborado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), mientras el Producto Interno Bruto (PIB) de Chile cayó un 1,5% durante el 2009, el crecimiento del sector de las telecomunicaciones fue de 6,9%, impulsado, principalmente, por telefonía móvil e Internet y a pesar de una leve disminución en la telefonía local. Esto generó un ambiente de tranquilidad y estabilidad aunque a una tasa menor a la observada en años anteriores.

En este contexto, el Grupo Entel desarrolló una estrategia de negocio enfocada en los segmentos de mercado de mayor rentabilidad, con acento en innovación en productos y servicios y ampliación de cobertura.

PRINCIPALES NEGOCIOS

Comunicaciones móviles: El Grupo Entel brinda servicios de voz, datos, Servicios de Valor Agregado (VAS), Banda Ancha Móvil e Internet móvil a personas y empresas. Estas actividades aportaron el 77% de sus ingresos consolidados en 2010.

Servicios de red fija: Con énfasis en la propuesta de soluciones integradas para empresas y corporaciones, el Grupo Entel provee servicios de redes de datos, telefonía local, acceso a Internet, telefonía pública de larga distancia, servicios de tecnologías de la información apalancados por telecomunicaciones (*Data Center*, *Business Process Outsourcing* -BPO- y continuidad operacional) y arriendo de redes y negocios de tráfico mayorista a otros operadores de telecomunicaciones nacionales y extranjeros.

Call Center: Además de atender a las empresas del Grupo Entel, la filial de Call Center, presta servicios de atención telefónica a empresas y corporaciones a las cuales ofrece soluciones integradas. Desarrolla tres tipos de servicios: llamadas *Outbound* (salidas); llamadas *Inbound* (entradas) y *Help Desk Services* (mesas técnicas).

GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo del Grupo Entel es conducido por un Directorio conformado por 9 miembros que no desempeñan cargos ejecutivos en la compañía y duran un período de dos años en su cargo con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente. Tres de ellos, independientes del grupo controlador, conforman a su vez un Comité de Directores que vela por los derechos de los accionistas minoritarios, estando estos últimos cubiertos y protegidos por los mecanismos que otorga la Ley.

En particular, las principales funciones de este Comité de Directores se relacionan con el examen a los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros, proponer al Directorio los auditores externos y calificadores privados de riesgo, así como a la revisión de transacciones entre partes relacionadas.

El Directorio designa al Gerente General y delega en él todas las facultades y obligaciones propias de su función. De acuerdo a la ley, el cargo de Gerente General es incompatible con el de Presidente, Director, Auditor o Contador de la sociedad, por lo que estos cargos son ocupados por miembros diferentes.

La remuneración de los directores se define anualmente en la Junta Ordinaria de Accionistas. Ni los miembros del Directorio ni los ejecutivos de la organización son remunerados con acciones o participación en el patrimonio de la compañía.

En Mayo de 2010, se publicó el Manual de manejo de información de interés para el mercado que tiene por objetivo regular los procedimientos, políticas de divulgación de las transacciones, mecanismos de control, junto con las responsabilidades y las políticas de divulgación de información de interés, hechos reservados y tratamiento de información confidencial. De esta manera, el Grupo Entel da cumplimiento al requisito de la Superintendencia de Valores y Seguros protegiendo de esta manera los intereses de todos los accionistas de la compañía.

El Código de Ética y Conducta en los Negocios, formalizado en 2009 para toda la organización, guía, entre otros, las políticas específicas para el relacionamiento con los accionistas, las cuales hacen énfasis en la no discriminación y en la prohibición al aceptar presiones de un grupo de accionistas en desmedro de otros.

El área de Relaciones con Inversionistas es la cara visible del Grupo Entel frente a sus accionistas. Entre sus responsabilidades se encuentra mantener las relaciones activas con inversionistas y analistas nacionales e internacionales del mercado de capitales y difundir los resultados y estrategias globales del Grupo Entel a fin de consolidar los niveles de inversión, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, reuniones periódicas (trimestrales en su mayoría) y la elaboración del "Press Release" trimestralmente.

Por su parte, la Gerencia de Auditoría Interna Corporativa, tiene como misión evaluar en forma permanente e independiente que el Sistema de Control Interno opere eficaz y eficientemente en las empresas del grupo, identificando oportunamente los riesgos y recomendando acciones para su mitigación reportando al Directorio de la compañía.

Para mayor información sobre la estructura corporativa, propiedad y negocios, principales ejecutivos y demás aspectos del Gobierno del Grupo Entel, consulte en: <http://www.entel.cl/corporativo/>

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

Tras un largo período de investigación y desarrollo, en mayo de 2009 fue lanzado oficialmente el Código de Ética y Conducta para el Grupo Entel, sus colaboradores y contratistas. Además de entregar directrices para la relación con los grupos de interés, este documento describe los valores que dan forma al carácter y sello de la compañía.

Luego de su lanzamiento, se realizó un proceso de difusión y capacitación tanto del Código de Ética y Conducta



**CÓDIGO DE ÉTICA
Y CONDUCTA
EN LOS NEGOCIOS
EMPRESAS ENTEL**

ENTEL Y SU COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

PRINCIPIO 10

ACTUAR CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.

Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, actuando de una manera ética y responsable.

Para Entel, la suscripción del Pacto Global es uno de los ejes de su desempeño socialmente responsable, y refleja nuestro compromiso por construir un liderazgo de categoría mundial.

Por ello, nos enorgullece presentar el desafío cumplido con nuestro Código de Ética, fruto de un esfuerzo participativo, multidisciplinario y riguroso que permite a nuestros colaboradores contar con una herramienta vanguardista que oriente sus decisiones.

Richard Büchi Buc

Gerente General Corporativo Entel

como de los valores corporativos del Grupo Entel. Estos procesos se llevaron a cabo inicialmente a través de actividades presenciales con toda la plana gerencial; posteriormente, se desarrollaron encuentros de reflexión con subgerentes y jefes de área, y por último a través de la Intranet y el correo electrónico corporativo se socializó la información al 100% de los colaboradores.

Por medio del Código se desea construir un mejor lugar de trabajo, donde prime el compañerismo, la lealtad y por sobre todas las cosas, el comportamiento ético ejemplar.

Para su mejor comprensión, el Código viene acompañado de un Manual de Aplicación, que acerca los conceptos planteados a la vida cotidiana mediante dilemas éticos específicos del quehacer laboral y personal.

Desde su lanzamiento, el Código se ha transformado en una valiosa herramienta para canalizar dudas y denuncias, las cuales, a través de Intranet, llegan al Comité de Ética, conformado por gerentes de Entel S.A., Entel PCS y Entel Call Center para ser analizadas en reuniones mensuales.

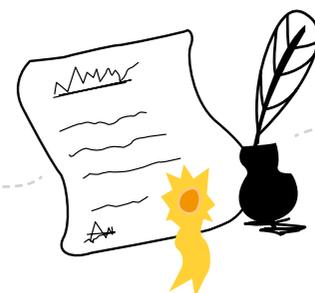
FILOSOFÍA CORPORATIVA

VISIÓN

Vivir Primeros el Futuro: Hacer que nuestros clientes y empleados sean los primeros en vivir el futuro, gracias a una constante innovación y excelencia de los servicios ofrecidos, generados por la capacidad corporativa del Grupo Entel y de todos quienes colaboramos en él.

MISIÓN

La misión del Grupo Entel es crear valor a través de la provisión de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información, con el objetivo de facilitar el bienestar de la comunidad, acrecentando la productividad y calidad de vida de las personas.



VALORES Y COMPROMISOS

Ser mejores: Contribuimos a que nuestros clientes sean exitosos a través del uso de nuestros productos y servicios, para lo cual comprometemos un permanente despliegue en: innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.

Integridad y cumplimiento: Comprometemos transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en nuestras acciones. Asimismo, asumimos el compromiso de eficiencia y responsabilidad en la entrega de los servicios de la empresa, en la forma y oportunidad que hayan sido ofrecidos.

Responsabilidad y sensibilidad: Actuamos con responsabilidad y sensibilidad ante los requerimientos de nuestros clientes, con respecto a toda la comunidad, a los trabajadores del Grupo Entel y a todos con quienes nos relacionamos. Asimismo, procuramos que nuestros servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.

ADQUISICIONES RECIENTES

Como parte de su estrategia de crecimiento, durante el período reportado, el Grupo Entel realizó las siguientes adquisiciones:

- En el año 2009 compró Cienteq, empresa líder en el mercado de las Tecnologías de Información (TI), dedicada a productos y servicios de data centers, administración, explotación de sistemas, ingeniería de sistemas y continuidad operacional.
- En el 2010 adquirió la totalidad de las acciones de Transam, empresa prestadora de servicios intermedios de telecomunicaciones y operador de larga distancia, y de su filial Will, que actúa en el mercado de telefonía local inalámbrica.

Cienteq ha aportado conocimientos, capacidades de ingeniería y un modelo de servicio de alta calidad, que han contribuido al logro de una participación de 23% del Grupo Entel en el mercado de outsourcing TI en 2010.

Por su parte, Transam ha ampliado su cobertura en telefonía fija inalámbrica y banda ancha en sectores de bajos ingresos, complementando así la cobertura del Grupo Entel en el país.

NUEVA IMAGEN: MEJORANDO LA APARIENCIA SIN AFECTAR LA ESENCIA

Durante el primer semestre del año 2010, fue lanzada la nueva imagen corporativa del Grupo Entel, la cual refleja la evolución en el estilo comunicacional de la compañía y permite una relación más directa, amigable y cercana con sus grupos de interés.

Se espera que este nuevo rostro contribuya al crecimiento sostenido, sea un sello distintivo en el mercado y brinde dinamismo y confianza al relacionamiento y las comunicaciones del Grupo Entel con sus clientes y demás grupos de interés.



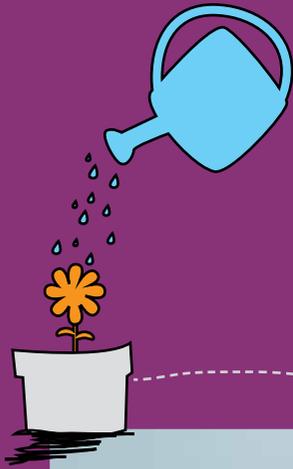
PROYECTO FUTURO

El desarrollo tecnológico está llevando la industria de las telecomunicaciones hacia la convergencia fijo-móvil. Esto es, la utilización de plataformas con capacidad de ofrecer acceso de banda ancha tanto a usuarios residenciales y empresariales (fijos), como a usuarios sin localización determinada (móviles).

Desde la perspectiva de los modelos de negocio, la convergencia fijo-móvil implica ofrecer a los usuarios todos los servicios de información y comunicaciones de una forma integrada y mediante una única factura. Para el mercado, la convergencia fijo-móvil es la búsqueda de una única plataforma para la conexión de banda ancha de forma independiente al tipo de ubicación y acceso del usuario.

Ante este nuevo escenario, el Grupo Entel ha decidido iniciar un proceso de cambio que lo llevará a integrar las operaciones de las áreas fijas y móviles. De esta forma, entregará soluciones a través de canales de distribución integrados para cada segmento de mercado, enfocando el negocio en la experiencia y necesidades de cada cliente.

Este nuevo contexto plantea desafíos de innovación y servicio, pero también, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal para cada uno de los colaboradores del Grupo Entel.



04

AVANCES EN LA ESTRATEGIA DE RSE

1ER

Diálogo con líderes de opinión sobre el reporte 2007/08

2A

Versión del Premio Periodismo RSE Entel

9

Seminarios de RSE en el período 2009/2010

170

Profesores capacitados

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

Bajo este marco de actuación, durante 2009 y 2010, la compañía fortaleció los planes estratégicos con cada uno de sus grupos de interés, a la luz de la estrategia de negocios con énfasis en innovación y conectividad, aspectos que marcaron la pauta durante este periodo de reporte.

ENTEL ENTRA A LOS TOP TEN EN EL RANKING DEL MONITOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011

El estudio internacional de la consultora MORI en su undécima versión ha ubicado al Grupo Entel en el 8° lugar, convirtiéndola en la única compañía de la industria de las telecomunicaciones y del rubro servicios básicos en ser parte de la versión chilena de este ranking.

El Monitor de Responsabilidad Social Corporativa en Chile es la principal medición de la percepción y valoración de los consumidores (usuarios) frente a la conducta socialmente responsable de las empresas. Actualmente se efectúa en 32 países.

ESTIMULANDO EL DEBATE Y LA DIFUSIÓN DE LA RSE

Con el objetivo de aportar valor a la comunidad, hace cuatro años, la compañía apostó por la difusión de la Responsabilidad Social Empresarial en todo el territorio nacional, a través de una serie de seminarios y convocatorias al "Premio de Periodismo Regional RSE Entel".

Los tres seminarios impartidos en el año 2009 por expertos en la materia, abordaron la RSE desde la óptica de la comunicación, la publicidad y la sustentabilidad, usando como caso práctico la experiencia de la compañía. Para el año 2010, se realizaron seis seminarios con enfoque en la innovación y el capital social como claves para la productividad.

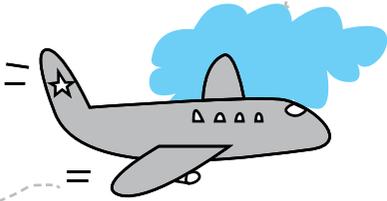
Por su parte, tanto en 2009 como 2010, con el respaldo de Nokia, fue celebrada la entrega del Premio de Periodismo Regional RSE Entel, el cual premia la difusión de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial entre sus lectores. En la primera edición, los ganadores obtuvieron como premio un viaje a Madrid y Roma, para conocer experiencias exitosas en RSE, mientras que en 2010, los galardonados se trasladaron hasta Milán y Roma. Cabe señalar que en la segunda versión, destacó un fuerte incremento en el número de trabajos presentados.

1° VERSIÓN 2009

1° lugar	Diario Llanquihue de Puerto Montt
2° lugar	El Día de la Serena
3° lugar	El Observador de Quillota

2° VERSIÓN 2010

1° lugar	El Austral de Osorno
2° lugar	Diario Austral de la Región de los Ríos
3° lugar	Diario Austral de la Región de la Araucanía



05

TEMAS RELEVANTES PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El periodo 2009 – 2010 se caracterizó por una mayor comunicación y un trabajo conjunto más cohesionado

con los grupos de interés, enfocado principalmente en los siguientes temas:

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS
Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad en el servicio - Gestión oportuna y eficiente de reclamos - Disponibilidad del servicio - Marketing responsable
Proveedores, contratistas y distribuidores	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto conjunto en el Centro de Innovación en Ciudad de los Valles - Fortalecimiento del abastecimiento local
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto "Tus ideas crean", alineado con la estrategia de innovación - Proyecto de Teletrabajo en Entel Call Center - Código de Ética y Conducta en los Negocios de Grupo Entel
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de políticas dentro del Código de Ética y Conducta en los Negocios, relacionadas con conflicto de intereses, la confidencialidad de información reservada, prohibición de acciones discriminatorias o presiones a accionistas minoritarios, entre otros.
Socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto conjunto en el Centro de Innovación Ciudad de los Valles - Participación en proyecto "Todo Chile Comunicado", proyectos de conectividad a Internet y educación digital

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de políticas dentro del Código de Ética y Conducta en los Negocios, relacionadas con el respeto a la libre competencia, cumplimiento de la legislación relacionada con la competencia, entre otros.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto "Todo Chile Comunicado" - Proyectos de conectividad a Internet y educación digital en escuelas rurales - Gestión durante el terremoto 2010
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto "Todo Chile Comunicado" - Portabilidad numérica - Neutralidad de Red - Ley de Reconstrucción - Normatividad relativa a Antenas
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación amigable de antenas al medio ambiente - "Plan Gonzalo" y resultados 2009-2010 en reciclaje de equipos móviles - Continuidad a la campaña de reciclaje de papel - Continuidad de proyectos de energía renovable (solar y eólica) - Estudio línea base de energía

DIÁLOGO CON LÍDERES DE OPINIÓN SOBRE EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2007/2008

Como una actividad de retroalimentación se llevó a cabo un diálogo con grupos de interés, donde recogimos las impresiones y recomendaciones sobre el Reporte de Sustentabilidad 2007 – 2008 de Grupo Entel, en cuanto al desarrollo de los temas económicos, sociales y ambientales cubiertos, y sus expectativas de información para el nuevo reporte.

Entre los invitados a esta reunión, asistieron catorce representantes de Fundación País Digital, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), la Universidad del Desarrollo y algunas compañías proveedoras.

Las ideas y sugerencias de este diálogo fueron analizadas y se incorporaron dentro del presente reporte de sustentabilidad 2009- 2010. Además, fueron muy útiles como información a considerar para enriquecer la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía:

ASPECTOS DESTACADOS DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2007 – 2008

- Diseño llamativo, agradable.
- Gráficas claras y comparables.
- Equilibrio entre los aspectos de gestión positivos y desafíos pendientes.
- Comparabilidad del reporte con los de otras empresas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2009 – 2010

- Mayor divulgación de información reportada a los usuarios de servicios, a través de redes sociales, trípticos, pantallas en sucursales, etc.
- Profundización de información ambiental, huella de carbono.
- Aumentar información sobre proveedores y socios estratégicos.
- Compartir aprendizajes adquiridos en proyectos sociales donde Entel ha participado.
- Destacar incorporación al Ranking de la Consultora MORI.

06

DESAFÍOS 2011/2012

Para el próximo período, el Grupo Entel ha definido seis principales focos de actuación, cada uno con un desafío alineado a la estrategia de negocio:

N°.	FOCO	DESCRIPCIÓN
1	Conectividad	Cerrar la brecha digital entre las zonas rurales y urbanas mediante la consolidación del proyecto "Todo Chile Comunicado".
2	Convergencia	Consolidar el proceso de convergencia de los servicios de red fija y móvil, alineando la estrategia de negocio con la tendencia en la industria de las telecomunicaciones en el mundo.
3	Innovación	Lograr importantes avances en el desarrollo de nuevas ideas, resultado de una gestión conjunta con los colaboradores, proveedores y socios comerciales, aplicables a los procesos, sistemas, productos y servicios del Grupo Entel.
4	Calidad en el servicio	Alcanzar mayores niveles de satisfacción en clientes y usuarios, brindando productos y servicios eficientes, de alta calidad e innovadores.
5	Medio ambiente	Hacer un mayor uso de tecnologías limpias y energías renovables en los procesos de negocio del Grupo Entel.
6	RSE en la cadena de suministro	Fortalecer la responsabilidad social empresarial en la gestión con proveedores, contratistas y socios comerciales.



07

INCENTIVANDO LA RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

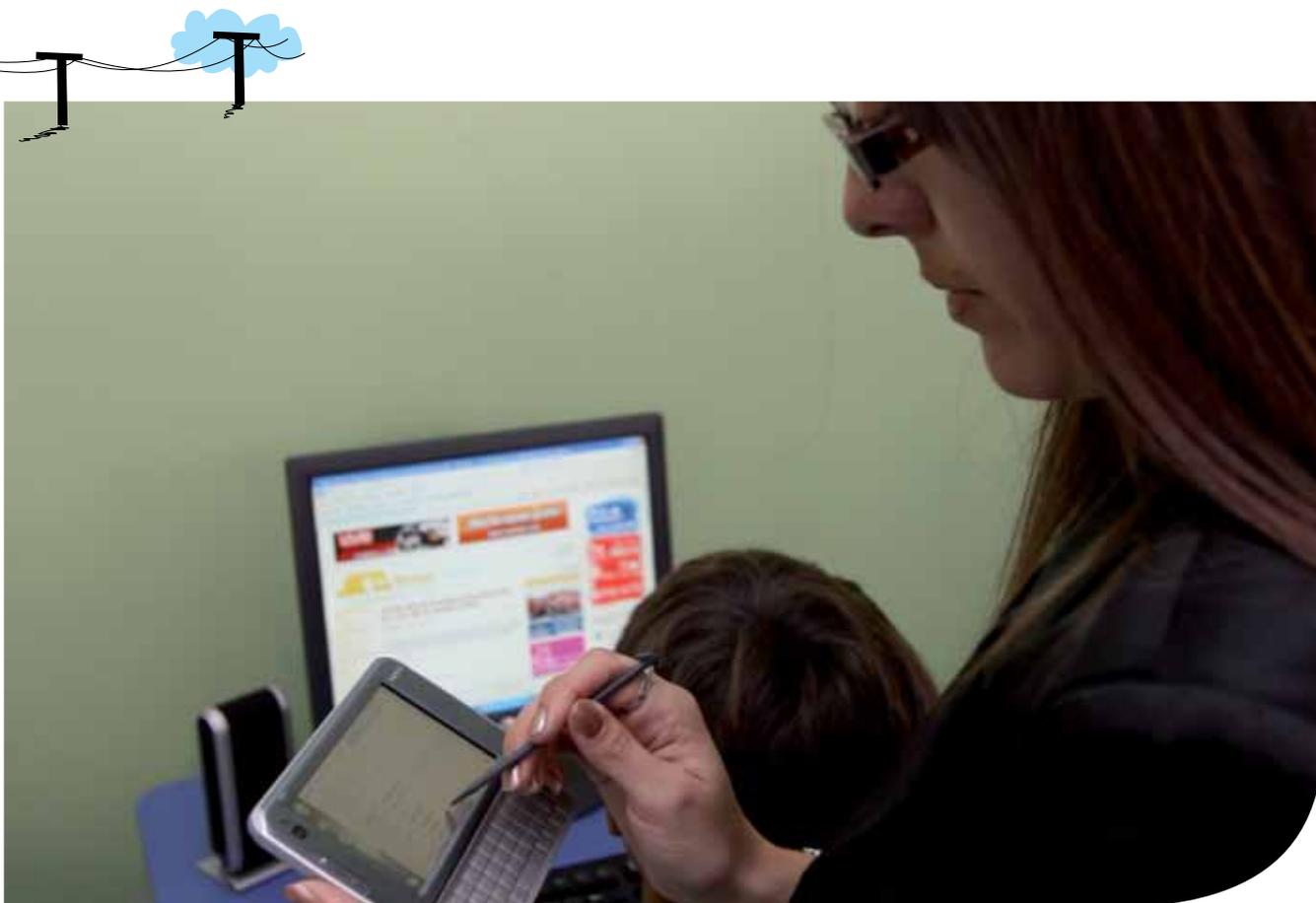
Para el Grupo Entel, la responsabilidad es tanto un requisito para el desarrollo de sus operaciones y un criterio no negociable en su cadena de suministro, como la obligación de cumplir con los compromisos pactados,

gestionar el desarrollo y el aprendizaje mutuo, e incentivar el abastecimiento local con sus proveedores, contratistas y socios comerciales.



El Grupo Entel busca incentivar el desarrollo local, dando prioridad en las compras a proveedores nacionales. La proporción correspondiente a proveedores extranjeros obedece, principalmente, a compras relacionadas con tecnologías que aún no alcanzan un desarrollo equivalente en el país. Las empresas contratistas proveen servicios como ventas, aspectos técnicos específicos, y servicios de aseo y seguridad, entre otros.

La relación del Grupo Entel con proveedores, contratistas y socios comerciales, se basa en las políticas de compra, orientadas a garantizar un proceso transparente y con niveles de control adecuados mediante la segregación de responsabilidades en el proceso de compra y el establecimiento de niveles de autorización de acuerdo a los montos transados.



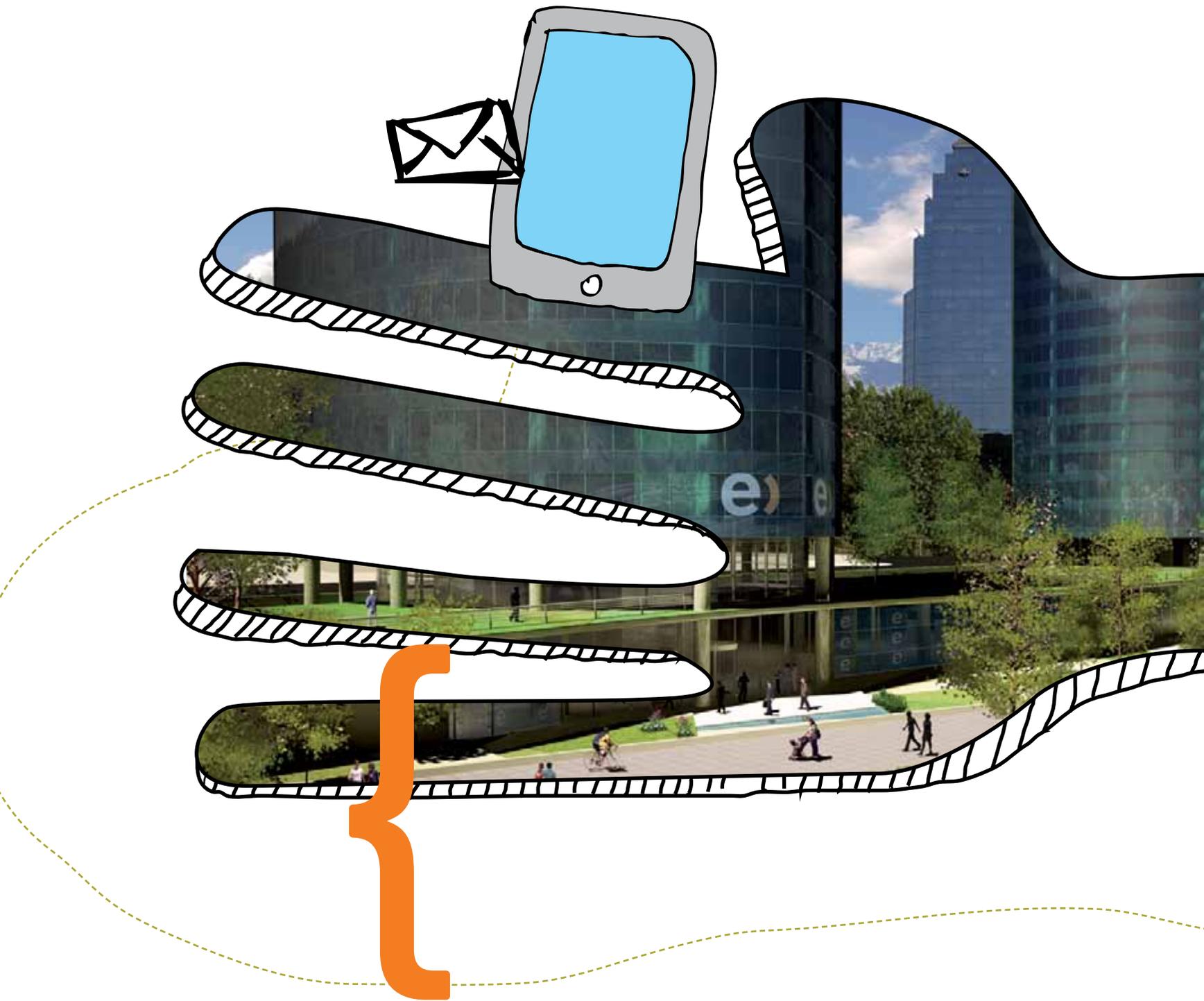
	ENTEL S.A.		ENTEL PCS		ENTEL CALL CENTER	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Proveedores nacionales	743	842	1.222	1.224	10	10
Proveedores extranjeros	43	50	74	75	0	0
Empresas contratistas	266	269	123	124	29	29

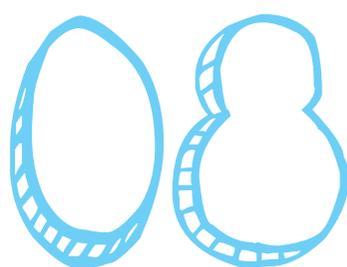
Asimismo, todo proveedor o contratista que desee formar parte de la cadena de suministro de la compañía es evaluado desde el punto de vista financiero, para garantizar la entrega a tiempo del producto o servicio; desde el punto de vista laboral y previsional, para asegurar el cumplimiento de la normativa legal vigente, y las apropiadas condiciones de trabajo suministradas; y desde el punto de vista técnico, para garantizar que el producto o servicio ofrecido se ajuste a los requerimientos del negocio. Los principios que guían la relación con proveedores y contratistas, se encuentran definidos en el Código de Ética y Conducta de la compañía, así como dentro del portal de compras www.entelcompras123.cl.

Se encuentra en desarrollo un proceso sistemático de evaluación de proveedores, que permitirá el relevamiento continuo y puesta en marcha de las oportunidades de mejora detectadas.

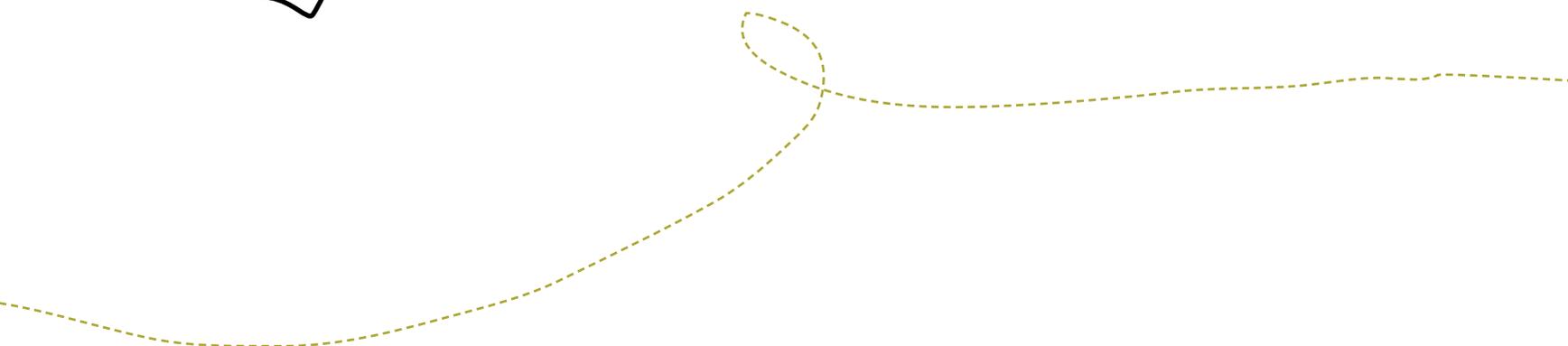
Respecto a la gestión con los socios comerciales, se destaca el trabajo conjunto en el nuevo Centro de Innovación Entel, donde se generan ideas, se comparten nuevas tecnologías y se incentiva el aprendizaje mutuo.

Para el Grupo Entel estas alianzas estratégicas son un pilar fundamental dentro de la estrategia de innovación y conectividad, y es por ello que ha iniciado un proceso de fortalecimiento de estas relaciones mediante un diálogo más frecuente y directo.





*Innovación en las
Telecomunicaciones*



INNOVACIÓN EN LAS TELECOMUNICACIONES

892

Ideas presentadas por colaboradores

2

Proyectos desarrollados en el Centro de Innovación

21

Nuevos productos desarrollados por i-factory



ENTEL EN EL TERCER LUGAR DEL RANKING DE EMPRESAS INNOVADORAS EN CHILE

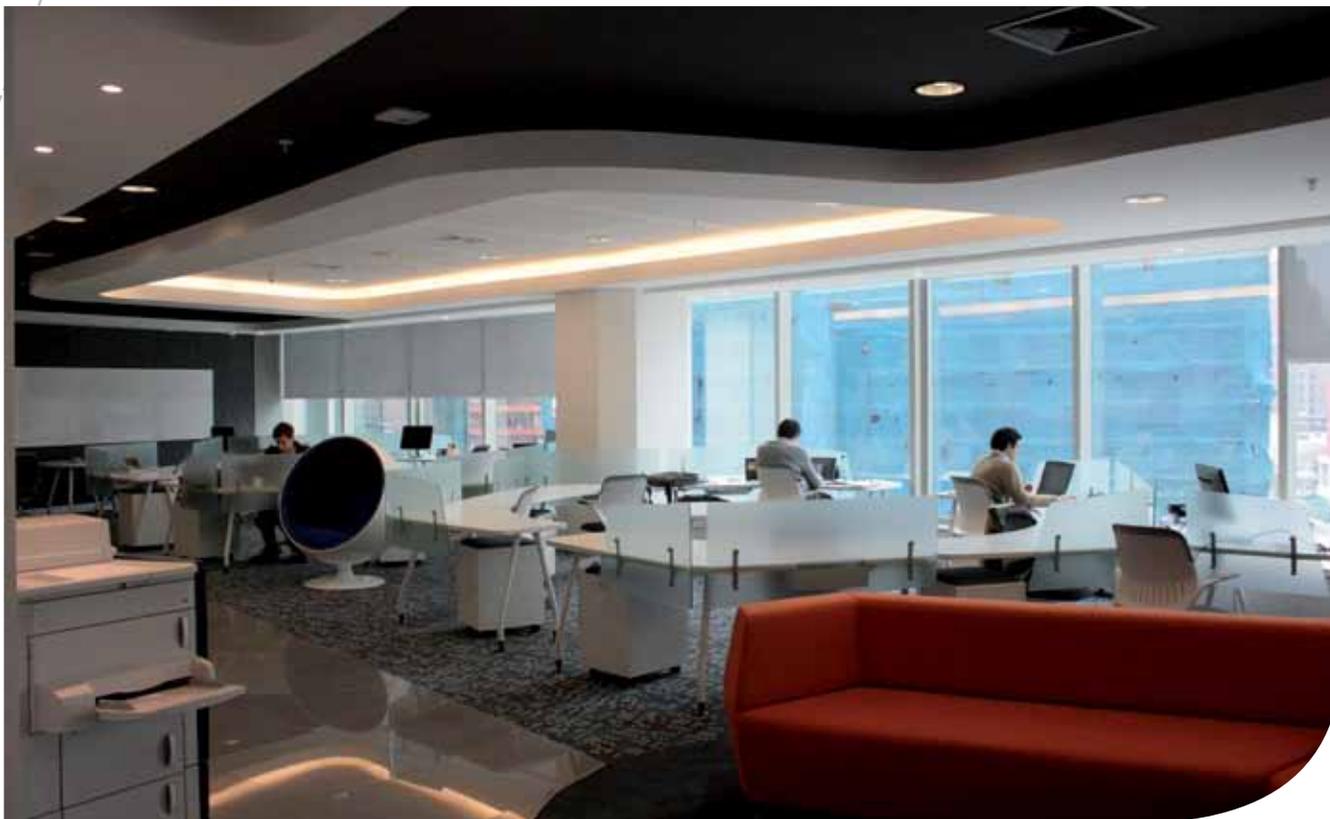
PREMIO GESTIÓN DESARROLLO DE MERCADO

Entel ocupó el tercer lugar del primer Ranking de Empresas Innovadoras en Chile. Basado en un modelo internacional, el estudio de la Universidad del Desarrollo y del ESE (Escuela de Negocios de la Universidad de Los Andes) midió la capacidad de 25 grandes empresas de diversos sectores para innovar de manera "consistente y sistemática".

Entel destacó por su capacidad de transformación y reinención. Su incursión en el mercado de outsourcing de servicios de tecnologías TI y el desarrollo de la Banda Ancha Móvil son ejemplos de este sello.

En el marco de las celebraciones de su aniversario número 35, Revista Gestión reconoció a empresarios, empresas e instituciones que se han destacado por su contribución al desarrollo del país con los Premios Gestión 2010.

El medio de comunicación distinguió a Entel con el premio "Gestión Desarrollo de Mercado" por su permanente innovación y por su apuesta por el negocio del outsourcing de servicios de Tecnologías de la Información (TI), con la construcción este año de su Data Center en Ciudad de los Valles, el más moderno del país.



CENTRO DE INNOVACIÓN

Entendiendo la innovación, basada en el cliente, como una serie de procesos asociados a resolver las necesidades de nuestros usuarios a través de la tecnología, la compañía creó el Centro de Innovación Entel (para mayor información consulte en: http://www.entel.cl/centro_innovacion/)

En un esquema de innovación abierta, el Centro opera bajo la metodología *living lab* (laboratorio viviente) en un espacio físico de cerca de 700 m² y un ambiente propicio, presupuesto asignado y disponibilidad de acceso a la última tecnología en telecomunicaciones fijas, móviles y Tecnológicas de la Información.

La inauguración de este centro está en línea con la agenda pro innovación del país, dado que allí se fomentará la transferencia y adopción tecnológica hacia las empresas. La iniciativa fue presentada al concurso para la promoción de la gestión de la innovación en empresas chilenas 2009 de Innova Chile de Corfo, adjudicándose parte del financiamiento del proyecto.

Desde octubre de 2010, a través de innovación abierta, se realiza un trabajo conjunto con un grupo de partners que aportan tecnologías, conocimiento y experiencias, en pos de conseguir una visión más completa sobre las necesidades de los clientes. A la iniciativa se sumó también un grupo de aliados estratégicos, que incluye a los principales proveedores de tecnología en el mundo.

El Centro fue diseñado para facilitar el trabajo colaborativo con partners, proveedores y empleados. De esta forma funciona como una plataforma para la generación de ideas y soluciones, donde cada uno aporta con tecnología, conocimiento y experiencia, trabajando en conjunto con todas las áreas de la compañía para poder identificar problemáticas que se generan en determinados segmentos, y que son abordables a través de la tecnología.





"I-FACTORY"

El equipo "i-factory" nació en 2009 como otra medida para alentar la innovación, generar ofertas atractivas de servicios y soluciones, aumentar la productividad de las empresas y crear una oferta de convergencia que permita una comunicación más efectiva.

Con una estructura matricial, este equipo reúne a un grupo multidisciplinario de profesionales de las áreas de Redes, Operaciones, Sistemas TI y Comercial, quienes se encargan de transformar ideas, ya seleccionadas y priorizadas, en productos exitosos en el mercado; tangibilizar las ideas a través de pruebas, prototipos y pilotos; y reducir el tiempo que toma el producto desde que es diseñado hasta que se encuentra disponible en el mercado.

TUS IDEAS CREAN

Con el objetivo de vivir la innovación como un método de crecimiento y diferenciación, donde los protagonistas y gestores sean los mismos colaboradores, la gerencia de Recursos Humanos de Entel PCS dio inicio en 2009 al programa "Tus Ideas Crean".

A través de un comité formado por seis gerentes y subgerentes, trimestralmente se capturan y analizan ideas enfocadas a la mejora de procesos y/o la implementación de buenas prácticas, que tengan impacto en la organización y/o en los clientes. Luego de analizar las ideas con criterios de innovación, impacto, implementación y profundidad, se seleccionan las mejores cinco, y una sexta que recibe una mención especial.

El proyecto, que ya cuenta con cuatro ciclos y 893 ideas presentadas, ha favorecido la comunicación bi-direccional, facilitando la generación y captura de ideas innovadoras.



ESTACIONAMIENTO DE BICICLETAS EN LAS SUCURSALES

EL PROYECTO

Entregar un mejor servicio a los clientes con una nueva alternativa de acceso a las sucursales. Aportaremos a descontaminar y mejoraremos nuestra imagen Empresa y entregaremos una nueva opción de movilización para los clientes.

TESTIMONIO

“La iniciativa Tus Ideas Crean, ha sido un gran oportunidad para contribuir con el desarrollo de una Empresa moderna como es Entel, dando la oportunidad y el espacio necesario para ser escuchado con un inquietud o iniciativa, que en mi caso, surge desde mi hábito diario de trasladarme en bicicleta. Más allá del reconocimiento, siempre será bueno contar con espacios para poner ideas.”

Patricio Rivas
Coordinador de Medios







09

*Valor económico
generado y distribuido*



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

\$ 1.086 mm

Ingresos de actividades ordinarias, otros ingresos y otras ganancias al cierre del año 2010

151%

Incremento de la inversión en comunidad y medio ambiente durante el período

\$ 592 mm

Valor económico generado y distribuido al cierre del año 2010

GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR AGREGADO

El Grupo Entel desde hace más de cuarenta años ha contribuido al desarrollo de Chile, tanto desde el punto de vista económico como social, aportando a la educación digital de las nuevas generaciones, y a través del

alma de su negocio, acortando distancias y sentando las bases para mantener a todo Chile comunicado, impulsando la introducción de nuevas tecnologías e invirtiendo en ideas innovadoras, para vivir primeros el futuro.

VALOR AGREGADO, GENERADO Y DISTRIBUIDO 2009 Y 2010

VALOR GENERADO	2009 M\$	2010 M\$	VARIACIÓN %
Ingresos de actividades ordinarias	988.129.615	1.083.595.141	10%
Otros ingresos y otras ganancias	6.541.549	3.221.048	-51%
Sub total ingresos	994.671.164	1.086.816.189	9%
Impuestos indirectos netos	65.528.498	70.294.182	7%
TOTAL INGRESOS	1.060.199.662	1.157.110.371	9%
Costos directos (Bienes y servicios)	(527.719.251)	(565.333.643)	7%
TOTAL GENERADO	532.480.411	591.776.728	11%

VALOR DISTRIBUIDO	2009 M\$	2010 M\$	VARIACIÓN %
Empleados	100.731.287	112.148.298	11%
Estado	97.234.026	97.088.297	0%
Comunidad y medio ambiente	680.997	1.706.187	151%
Retenido en la empresa	215.702.663	263.518.673	22%
Accionistas	104.779.997	106.435.663	2%
Financieros	13.351.441	10.879.609	-19%
TOTAL DISTRIBUIDO	532.480.411	591.776.727	11%

NOTAS TÉCNICAS:

- La información de este Estado abarca todas las empresas del Grupo Entel.

- Los datos reportados para costos incluyen sólo bienes y servicios tangibles, más la depreciación de los equipos móviles de post pago.

- El monto distribuido a Empleados incluye todas las remuneraciones, beneficios, compensaciones y cargas asociadas con el personal directo.

- El Retenido en la Empresa incluye la depreciación de equipos no móviles, amortización del ejercicio más las utilidades no distribuidas y reinvertidas en el Grupo.

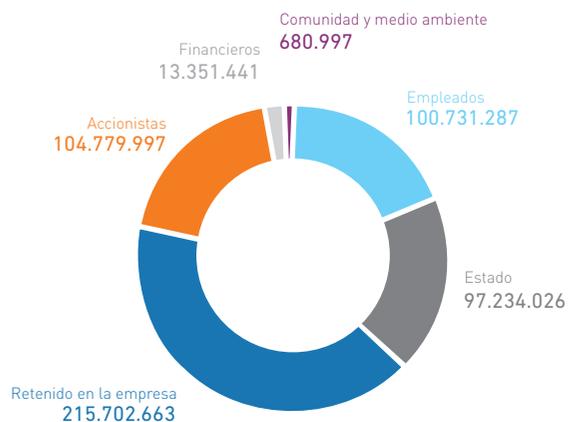
LOS INGRESOS DEL GRUPO ENTEL CRECIERON 10% DURANTE EL PERÍODO 2009/2010

VALOR DISTRIBUIDO

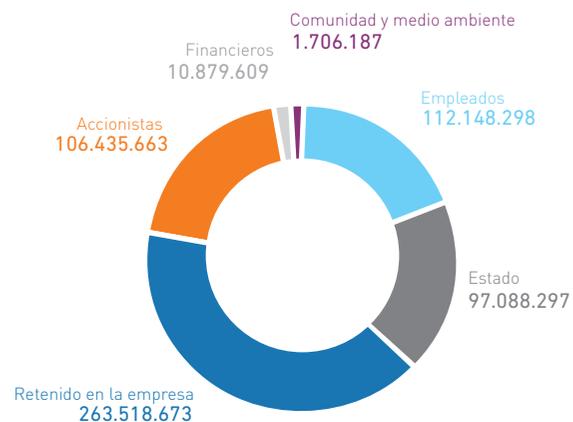
El desarrollo del negocio del Grupo Entel impacta de distintas maneras a sus grupos de interés. Desde el punto de vista económico, la empresa genera ingresos, los cuales son distribuidos entre los colaboradores, en forma de remuneraciones; el Estado, a través de impuestos y aranceles; la comunidad, por medio de pro-

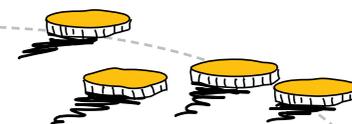
gramas sociales; las instituciones financieras, con el pago de intereses; sus dueños, a través de dividendos, y finalmente una porción queda dentro de la empresa para continuar invirtiendo, creciendo y generando nuevas fuentes de ingresos para la economía. En 2010 y 2009, la distribución se realizó de la siguiente manera:

VALOR DISTRIBUIDO 2009 M\$



VALOR DISTRIBUIDO 2010 M\$





GENERACIÓN DE VALOR AGREGADO

INGRESOS

	2009 M\$	2010 M\$
Ingresos de actividades ordinarias	988.129.615	1.083.595.141
Otros ingresos y otras ganancias	6.541.549	3.221.048
SUB TOTAL INGRESOS	994.671.164	1.086.816.189
Impuestos indirectos netos	65.528.498	70.294.182
TOTAL INGRESOS	1.060.199.662	1.157.110.371

Los ingresos del Grupo Entel crecieron 10% durante el período 2009/2010. Este incremento fue generado por el aumento en los servicios móviles, lo cual obedeció al crecimiento de la base de clientes, los tráficos promedio y los servicios de valor agregado y de Banda Ancha Móvil.

En los servicios móviles, la compañía mantiene un fuerte posicionamiento, producto del sostenido impulso comercial y calidad de servicio, con la consiguiente preferencia por parte de los usuarios. La cartera de clientes al 31 de diciem-

bre 2010 llegó a los 7.568.399 usuarios, con un aumento del 17% respecto a la misma fecha en el año anterior. Los clientes de Banda Ancha Móvil alcanzaron a 550.879, con un incremento del 122% respecto del año anterior.

Otros ingresos corresponden a ingresos por intereses comerciales, arriendos y otros y Otras Ganancias (Pérdidas) a resultados por venta de activo fijo.

COSTOS

	2009 M\$	2010 M\$
Participación a otros operadores de telecomunicaciones	(180.113.585)	(170.820.924)
Gastos captura clientes	(63.021.518)	(73.643.311)
Depreciación equipos móviles	(65.640.571)	(71.200.949)
Arriendos	(38.271.476)	(44.004.521)
Comisiones por ventas	(23.001.924)	(33.948.826)
Publicidad	(27.768.007)	(33.731.837)
Participación a otros operadores de servicios	(16.890.780)	(23.921.354)
Outsourcing de servicios	(21.892.558)	(22.614.497)
Servicios profesionales	(19.047.821)	(20.063.233)
Energía y otros consumos	(11.173.308)	(11.252.308)
Otros menores	(60.897.703)	(60.131.883)
TOTAL COSTOS	(527.719.251)	(565.333.643)

Se presentó un incremento del 8% en los costos originado principalmente por el crecimiento de la base de clientes y mayores costos asociados a la expansión de la red 3.5G de servicios móviles.

Entre los costos del Grupo, se incluyen aquellos provenientes de proveedores y contratistas, los que se detallan a continuación:

PROVEEDORES

Las políticas de compra del Grupo Entel están orientadas a garantizar un proceso transparente y con niveles de control adecuados mediante la segregación de responsabilidades en el proceso de compra y el establecimiento de niveles de autorización de acuerdo a los montos transados.

En el caso de los procesos de licitación, las políticas de compra establecen lineamientos orientados a garantizar proyectos de alto riesgo mediante boletas de garantía, y a brindar transparencia en el proceso mediante la definición de estrategias de adjudicación con las áreas técnicas.

CANTIDAD DE PROVEEDORES DEL GRUPO ENTEL

TIPO DE PROVEEDOR	2009	2010
Proveedores nacionales	1.975	2.076
Proveedores extranjeros	117	125
TOTAL	2.092	2.201

CONTRATISTAS

El Grupo Entel contrata servicios externos para la realización de diversas tareas. Durante 2009 y 2010 se contrataron servicios de 408 y 412 empresas, respectivamente.

CONTRATISTAS	2009	2010
Entel S.A.	266	269
Entel PCS	123	124
Entel Call Center	29	29
TOTAL	418	422

EMPLEADOS

	2009 M\$	2010 M\$
Sueldos y salarios	68.671.980	79.896.627
Otros gastos de personal	13.461.330	16.386.109
Beneficios a corto plazo a los empleados	13.854.086	12.475.664
Beneficios por terminación y post-empleo	4.743.891	3.389.898
TOTAL EMPLEADOS	100.731.287	112.148.298

El aumento de 11% en el grupo Empleados respecto al 2009 se debe al crecimiento de la actividad, cierres de negociaciones sindicales y provisiones de costos de personal por reorganización. Al cierre de 2010 el Grupo Entel empleaba a 6.648 personas, que incluyen además de los colaboradores de Entel S.A., Entel PCS y Entel Call Center, a los empleados de Entel Call Center Perú, Americatel Perú y Transam.

Las remuneraciones son fijadas a través del modelo de Gestión de Rentas del Grupo Entel, el cual incorpora un análisis y descripción de cargos, fijación de estructuras de rentas e incentivos, más homologaciones y comparaciones objetivas con el mercado. Las rentas del directorio, corresponden a una remuneración fija, establecida por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Las remuneraciones de gerentes divisionales, gerentes departamentales y subgerentes, se basan en la administración por objetivos (MBO), la cual alinea las metas de cada ejecutivo con los objetivos de la empresa. Asimismo, las áreas operacionales son objeto de revisiones y levantamientos de información para implementar modelos de incentivos relacionados con la atención a clientes.

ESTADO

	2009 M\$	2010 M\$
Gasto por impuestos a las ganancias	28.789.511	24.598.187
Otros impuestos	2.916.017	2.195.928
Impuestos indirectos netos	65.528.498	70.294.182
TOTAL ESTADO	97.234.026	97.088.297

El aporte del Grupo Entel a las arcas fiscales, a través de impuestos directos e indirectos, no presentó una variación significativa respecto al año 2009.

El Grupo Entel realiza un aporte relevante por concepto de impuestos indirectos recaudados de clientes por cuenta del Estado, que se presentan dentro del cuadro anterior. Estas cifras, que experimentaron un aumento de 7%, provienen de la recaudación del IVA por las ventas que realiza la empresa a clientes y se presentan una vez descontado el IVA proveniente de las compras efectuadas por el grupo de empresas.

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

	2009 M\$	2010 M\$
Entel S.A.	355.319	755.919
Entel PCS	325.678	950.268
TOTAL COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	680.997	1.706.187

La gerencia de Asuntos Corporativos y RSE, es quien canaliza el presupuesto destinado a actividades de RSE con la comunidad.

Durante el año 2010, la cifra aumentó un 151% respecto de 2009 llegando a M\$ 1.706.187.

El aumento se explica principalmente por la donación realizada para la Campaña post terremoto "Chile ayuda a Chile", y los proyectos de conectividad a Internet y educación digital, que incluyeron la compra de computadores y el pago de capacitaciones. Al mismo tiempo, por los montos desembolsados en proyectos de conectividad en Tocopilla y Valle de Chaca, en el marco del proyecto Todo Chile Comunicado, junto a la realización de 6 seminarios de RSE en las ciudades de Concepción, Temuco, Osorno, Valdivia, Antofagasta y Coyhaique.

RETENIDO EN LA EMPRESA

	2009 M\$	2010 M\$
Resultado del ejercicio	142.259.990	172.971.209
Depreciación y amortización	146.129.020	161.998.523
Mantenciones	32.093.650	34.984.604
Dividendos	(104.779.997)	(106.435.663)
TOTAL RETENIDO EN LA EMPRESA	215.702.663	263.518.673

Tanto en 2010 como en 2009, parte del valor generado, permaneció retenido en la empresa con el objetivo de generar continuidad de las operaciones. Este valor retenido incluye el porcentaje no distribuido a los accionistas por concepto de utilidades, junto a los montos correspondientes a mantenciones, unido a depreciaciones y amortizaciones.

ACCIONISTAS

	2009 M\$	2010 M\$
TOTAL ACCIONISTAS	104.779.997	106.435.663

El monto corresponde a lo distribuido a accionistas a través de dividendos. Éstos se distribuyen con cargo a las utilidades del ejercicio en dos instancias, dividendo provisorio y dividendo definitivo.

La política informada a la última Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de abril del 2010, considera proponer repartos hasta por 80% de las utilidades de cada ejercicio, los que estarán condicionados a los resultados anuales de la sociedad, al surgimiento de necesidades de inversión y a los resguardos que en materia de endeudamiento, liquidez y financiamiento se establecen en los convenios de crédito bancario de largo plazo suscritos por la Sociedad.

FINANCIEROS

	2009 M\$	2010 M\$
Costos financieros	11.172.545	9.809.093
Ingresos financieros	(1.167.709)	(970.282)
Diferencia de cambio y Resultados por unidad de reajuste	3.346.605	2.040.798
TOTAL FINANCIERO	13.351.441	10.879.609

Este grupo presenta una disminución de 19% respecto al 2009, debido principalmente a la disminución de Costos Financieros. Dentro de costos financieros se incluyen conceptos como gastos por intereses, préstamos y arrendamientos financieros.





10

Calidad en el servicio



CALIDAD EN EL SERVICIO

ENTEL ES LA EMPRESA N° 1 EN EL ÍNDICE NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE CONSUMIDORES



El Grupo Entel fue distinguido como la empresa N° 1 en el Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores en la categoría de "Telefonía Móvil" y se ubicó en el Cuadro de Honor de las firmas de membresía, al integrar esta selección durante los últimos ocho años.

El reconocimiento es parte del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores que desde hace 10 años elaboran ProCalidad y Revista Capital. Este estudio cuantitativo, que abarca una muestra de 18.000 encuestas, es el único ranking que mide la satisfacción de los clientes en relación con las empresas de servicios.

COMUNICACIÓN Y MARKETING RESPONSABLE

Para el Grupo Entel prestar servicios de calidad es tan importante como respetar las buenas prácticas de comunicación y marketing, siendo claros, responsables y transparentes en todas las campañas publicitarias y en los documentos e informaciones entregados a los clientes y usuarios de servicios.

En este contexto, el Grupo Entel desarrolla procedimientos de servicio y de publicidad apegados a los códigos y principios publicitarios que rigen a la industria de las telecomunicaciones en Chile, y es miembro activo de la Asociación Nacional de Avisadores ANDA (www.anda.cl), por medio de la cual se gestiona la autorregulación y la ética publicitaria. Asimismo, se rige por los lineamientos establecidos por el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La transparencia y el respeto son los pilares fundamentales que sustentan la relación con clientes.

Entel mantiene una fluida comunicación con sus clientes de manera permanente, a través de ejecutivos que atienden vía telefónica y oficinas dispuestas a lo largo del país. También se utilizan las vías virtuales como web y redes sociales como Facebook y Twitter entre otras.

Asimismo, para conocer las inquietudes, necesidades y requerimientos de los clientes, utiliza distintos medios de retroalimentación para todos sus servicios.

Con este propósito, el área de negocios de red fija mide anualmente, desde 2008, la satisfacción de sus clientes. Los estudios de 2009, arrojaron un promedio de 65% de satisfacción en los mercados empresas y personas, porcentaje que aumentó a 67% en 2010. Desde la primera medición, la satisfacción ha aumentado en 10 puntos



porcentuales, lo cual se explica, principalmente, por mejoras en la percepción de la estabilidad de la red, la calidad del servicio, la calidad de los equipos y la facilidad de operar, entre otros.

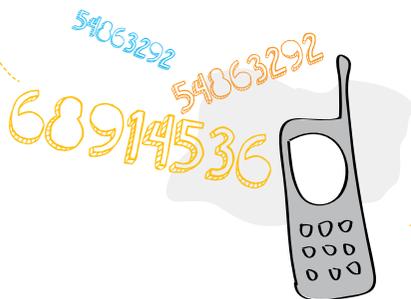
Por otra parte, la principal causa de reclamos en ambos segmentos observó un notable progreso de los resultados en relación a 2009, al disminuir en un 26% en el segmento empresas, con 3.218 reclamos recibidos, y un 26% en personas, con 16.346 quejas.

En el caso de la red móvil, los usuarios del Grupo Entel presentan los más altos niveles de satisfacción en el mercado nacional, manifestando un 65,9% de satisfacción, de acuerdo a los resultados de la encuesta Procalidad de 2009 (al cierre de este Reporte los resultados 2010 de esta encuesta no estaban disponibles).

Los reclamos en telefonía móvil, medidos por la Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Te-

lecomunicaciones de Subtel (al cierre de este Reporte los resultados 2010 de esta encuesta no estaban disponibles), mostraron una tendencia decreciente, con un índice de 1,7 reclamos por cada 100 mil clientes en el primer semestre de 2009, y 1,5 al finalizar el año.

Entel Call Center monitorea desde 2007, cuatrimestralmente, la percepción de sus clientes a través de encuestas semi-estructuradas vía Internet y seguimiento telefónico. Gracias a la información extraída ha sido posible mejorar la atención, incrementando los índices de satisfacción, que en promedio arrojaron 62,3% 2009 y 65% en 2010. Adicionalmente, Call Center utiliza un sistema de recepción de quejas, implementado según la norma de modelo de gestión de *performance* COPC 2000, mediante el cual se recopilan comentarios, sugerencias y quejas de clientes en forma continua, con plazos de solución.



PORTABILIDAD NUMÉRICA

Desde que surgió la posibilidad de implementar la portabilidad numérica en el país, el Grupo Entel ha apoyado esta iniciativa, considerándola como un beneficio directo para los consumidores, pues les brindará la posibilidad de mantener su número de teléfono, de línea fija o móvil, al cambiar de una compañía a otra, o de localidad o dirección.

Esperando la entrada en vigencia de la ley de portabilidad numérica, la compañía ha participado activamente en el grupo técnico de la implementación, dependiente de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, proponiendo a la autoridad las especificaciones técnicas y operativas para su puesta en marcha.

Asimismo, preparándose para este cambio, un equipo multidisciplinario de la compañía ha trabajado en el Proyecto Interno de Portabilidad, integrado por profesionales de diferentes áreas de la compañía tales como ingeniería, informática, red, comercial, planificación y regulación.

MÓVIL SENIOR

Buscando soluciones que se ajusten a cada cliente, en 2010 incorporamos a nuestra oferta, el equipo Movil Senior, especialmente pensado para satisfacer las necesidades de comunicación de adultos mayores.

El modelo, lanzado como promoción para pensionados de la Caja de Compensación Los Andes, cuenta con grandes teclas, acceso rápido a llamadas de emergencia, niveles más altos en los tonos de llamada, radio y linterna.



En Caja Los Andes_ estamos hAblando de algo mayor }



*** Pack_prepago**
PALABRAS MAYORES
 Un celular para el adulto mayor muy fácil de usar. Para que estén seguros y se mantengan comunicados con sus hijos, nietos y amigos.

>nuevo
Pack Prepago Entel
EQUIPO ZTES302

MÓVIL SENIOR ZTE S302

- >Acceso rápido a llamadas de emergencia
- >Nivel alto en tono de llamada
- >Linterna y Radio

*Este pack incluye una recarga mensual de \$2.000 en llamadas y \$500 en mensajes de texto (11) S302. Productos exclusivos para adultos de Caja Los Andes.

call center: 800 910.0000 www.cajalosandes.cl







11

*Proyecto
"Todo Chile Comunicado"*



PROYECTO "TODO CHILE COMUNICADO"

INICIATIVA DEL FONDO DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (2010 – 2012)

+3

Millones de personas
serán beneficiadas

1.474

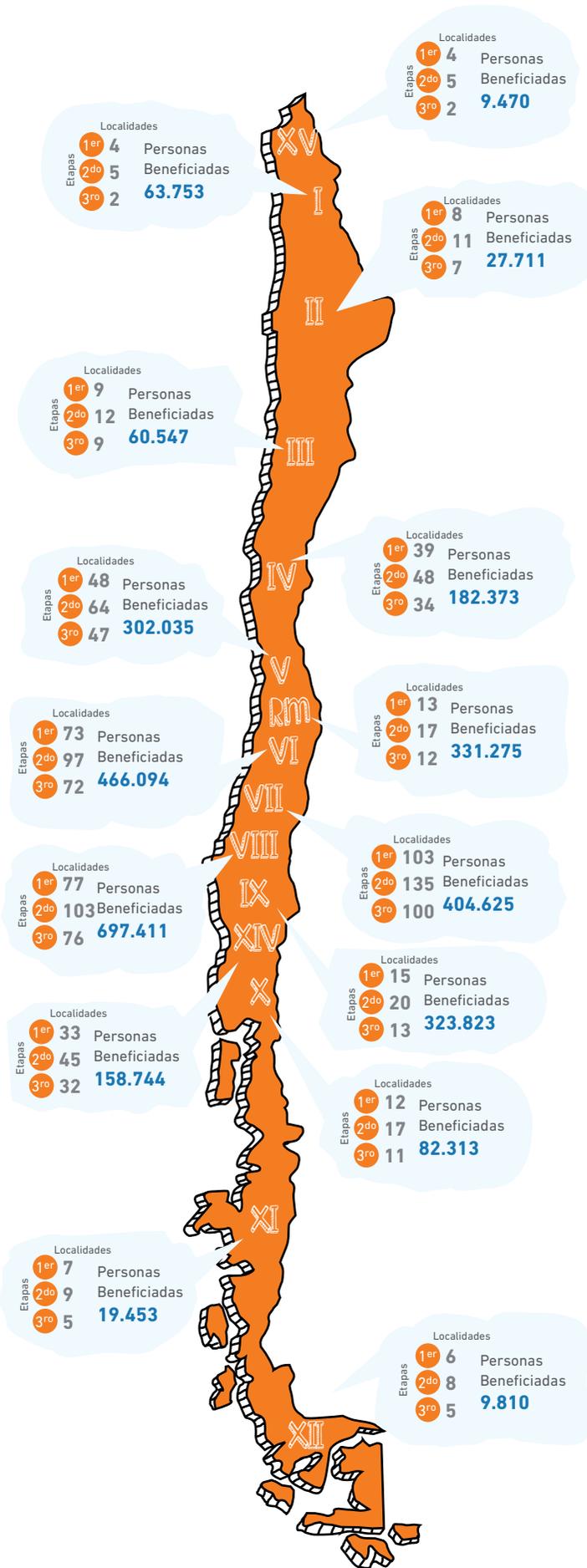
Localidades rurales serán
conectadas a Banda Ancha Móvil

Con el propósito de contribuir al desarrollo del país y sus habitantes, el Grupo Entel postuló y logró la adjudicación del concurso público "Infraestructura Digital para la Competitividad e Innovación", perteneciente al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), el proyecto más ambicioso del sector planteado por el Gobierno hasta ahora para conectar a través de banda ancha móvil a las localidades donde hoy no llega ningún tipo de servicio.

El objetivo de este proyecto es cerrar la brecha digital entre zonas urbanas y rurales, a través de internet móvil. Gracias a un importante esfuerzo humano y financiero de US\$ 110 millones, (subsidiado en un 40% por el Gobierno), se elevará el acceso a comunicación de banda ancha en localidades rurales que en un 68% tienen menos de mil habitantes.

Entre los desafíos inherentes a un proyecto de esta envergadura, se han considerado diversas variables, como el clima extremo, desde 40° en el desierto, hasta fuertes vientos y temporales de nieve en el sur; dificultades de acceso a zonas aisladas y complicaciones en el abastecimiento de combustibles, ante lo cual se decidió incorporar paneles solares y energías alternativas. Esto, sumado a un enorme despliegue de personas de distintas áreas y colaboradores contratistas.

El Grupo Entel se enorgullece de ser uno de los protagonistas en el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, y así poder darle vida a la visión de la compañía, logrando que los clientes sean los primeros en vivir el futuro, proporcionándoles una red capaz de entregar un servicio de calidad sin importar si se está en el norte o sur, campo, montaña o ciudad.



GRACIAS AL ESFUERZO CONJUNTO DEL GRUPO ENTEL, EL GOBIERNO DE CHILE Y LOS 15 GOBIERNOS REGIONALES DEL PAÍS, AL CIERRE DE LA PRIMERA ETAPA SE BENEFICIARON 1.709.573 PERSONAS DE 451 LOCALIDADES RURALES DE ARICA A PUNTA ARENAS.

IMPACTOS AL CIERRE DE LA PRIMERA ETAPA

Gracias al esfuerzo conjunto del Grupo Entel, el Gobierno de Chile y los 15 gobiernos regionales del país, al cierre de la primera etapa se beneficiaron 1.709.573 personas de 451 localidades rurales de Arica a Punta Arenas.

Como complemento a este esfuerzo de conectividad, se estableció una alianza estratégica con Microsoft, Samsung, BancoEstado, Alfabetización Digital UC, Subtel y la Fundación para la Innovación Agraria del Ministerio de Agricultura para poner a disposición de la comunidad un completo pack de conectividad con servicios tecnológicos y facilidades financieras.

PROYECTOS DE CONECTIVIDAD Y CAPACITACIÓN EN CONTENIDOS PEDAGÓGICOS DIGITALES PARA LAS ESCUELAS EN CHILE 2009 - 2010

Coherente con la esencia de su negocio, el Grupo Entel amplió la cobertura de sus proyectos de conectividad a Internet y capacitación en contenidos pedagógicos digitales a más escuelas rurales en el país.

ESCUELAS RURALES DE CASTRO

En septiembre de 2009, inició un proyecto conjunto con la Corporación Municipal de Castro, mediante el cual se suministra banda ancha, equipos computacionales y capacitación digital a las escuelas de Puyán, Tey, Rilán, Quilquico, Piruquina y Los Ángeles de Isla Quehui, las cuales reúnen a 464 escolares de educación básica.

La escuela de Isla Quehui y los otros cinco establecimientos educacionales de la comuna, son parte del proyecto "Conectividad a seis escuelas rurales de Castro",

una iniciativa que se inscribe en la política de RSE del Grupo Entel con la comunidad. La compañía, además de dotar de banda ancha a esta zona, contempla capacitar a los alumnos, profesores y apoderados para que adquieran las habilidades necesarias en el uso de herramientas informáticas y su aplicación educativa.

ESCUELA PAUL HARRIS

Implementado en 2009, el objetivo de este proyecto es transformar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en un aporte para el desarrollo de niños con distintos tipos de discapacidad de la Escuela Paul Harris, ubicada en el extremo sur del país, en Punta Arenas.

Con este proyecto se dotó de conectividad a Internet, equipamiento computacional y material pedagógico a la comunidad escolar, con niños y niñas con distintos tipos de discapacidades. Asimismo, se integró a un sistema de enseñanza de nivel internacional a través de la incorporación de un nuevo software pedagógico desarrollado con el apoyo de la Fundación Complementa y denominado "Vamos a leer jugando".

ESCUELA ARTURO PRAT

Desde abril de 2010, la Escuela Arturo Prat de Tocopilla brinda a sus más de 550 estudiantes, los beneficios de las Tecnologías de Información y Comunicación en las aulas.

El Grupo Entel y Nokia han incorporado contenidos pedagógicos digitales en equipos de última generación, con la asesoría de País Digital, a través de programas con tecnología Flash y material multimedia, haciendo más atractiva y facilitando la enseñanza de las ciencias, matemática y lenguaje.





Asimismo, los docentes pueden transferir a un computador lo que escriben en las pizarras, gracias a la tecnología con acceso a Internet que se ha instalado.

El proyecto ha sido acompañado de una completa capacitación, tanto presencial como a distancia, utilizando Internet.

LICEO Y ESCUELA DIFERENCIAL

Durante el año 2010, y en alianza con la Fuerza Aérea de Chile, se realizó un aporte a la educación en Lolol, comuna de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins.

El Grupo Entel se sumó al proyecto a través del equipamiento de computadores y conectividad a Internet del Liceo de Lolol. La Fundación País Digital realizó la capacitación en contenidos digitales a los profesores de ese establecimiento.

En la Escuela Diferencial de Lolol, se realizó la capacitación al cuerpo docente por parte de expertos de la Fundación Complementa.

COLEGIO INSULAR ROBINSON CRUSOE

Luego de una amplia coordinación de esfuerzos humanos y técnicos, se concretó con éxito y en tiempo récord la conectividad a Internet con banda ancha para el Colegio Insular Robinson Crusoe, del Archipiélago Juan Fernández, construido gracias al proyecto "Desafío Levantemos Chile", mediante el cual se reemplazó el antiguo plantel del colegio destruido por el tsunami del 27 febrero de 2010, por una nueva infraestructura modular que fue inaugurada por el Presidente Sebastián Piñera.

PROYECTO "CHILE@PRENDE" FUNDACIÓN PAÍS DIGITAL Y ENTEL

Dentro del programa "Chile @prende" de Fundación País Digital, durante 2010 se desarrolló en conjunto con esta entidad el plan de formación denominado "Revolución Digital: Profesores innovando con tecnología digital para la red de escuelas Entel".

Este plan tiene como objetivo fortalecer las competencias docentes de los profesores de las escuelas, especí-



ficamente en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para enriquecer el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Para ello, la Fundación País Digital diseñó un modelo de formación en modalidad B-learning (modelo de formación mixto, con instancias presenciales y virtuales), el cual considera dos cursos de formación:

Alfabetización digital, donde se nivelan las competencias TIC de los docentes en el uso de herramientas como Word, Excel, Power Point e Internet.

Integración de la Tecnología Digital en el aula, que habilita a los profesores para hacer un uso pedagógico de los recursos TIC para la planificación de clases, creación de materiales educativos y el uso de blogs para la discusión de temas de aprendizaje.

Al cierre del año 2010, este plan de formación se encuentra en un 50% de su desarrollo; ha sido implementado en 52 establecimientos educacionales desde Arica a las Islas Huichas; han participado 169 docentes en el

proceso y 104 de ellos han terminado todos los módulos respectivos.

Para el año 2011 se cuenta con un registro de 149 docentes activos en el plan de formación.

BANCARIZACIÓN MÓVIL

En alianza con el Banco de Chile, se lanzó un nuevo servicio denominado "Cuenta Móvil", que tiene como objetivo aprovechar la alta penetración de la telefonía celular en el país para avanzar hacia una mayor bancarización en la población, particularmente en zonas remotas donde no existe este tipo de servicios financieros.

El servicio permite a cualquier usuario de celular contar con una cuenta vista bancaria para hacer pagos, transferencias y giros mediante mensajes de textos en forma fácil, cómoda y segura.

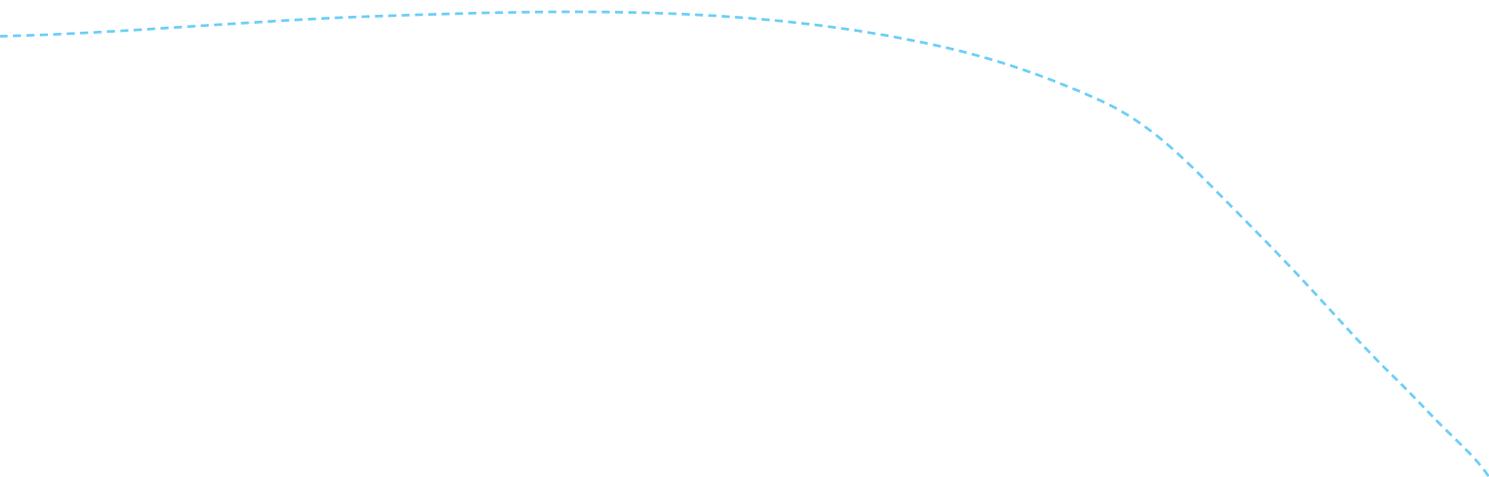
Para mayor información consulte:
www.cuentamovil.cl



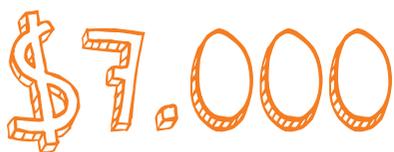


12

Terremoto 2010



TERREMOTO 2010



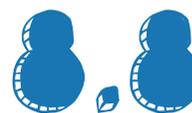
\$7.000

Millones de aporte del Grupo Entel a sus clientes durante el terremoto



3

Veces más llamadas que en año nuevo



8.8

Magnitud de Escala Richter

El 27 de febrero de 2010, Chile fue sacudido por uno de los terremotos más fuertes de los que se tenga registro, con intensidad de 8.8 en la escala de Richter y epicentro en la región del Bío Bío, seguido de un tsunami, que impactó con diversa intensidad en varios puntos de la costa del país.

Entre las devastadoras consecuencias del movimiento telúrico y del maremoto, se perdieron 520 vidas, se destruyeron cientos de escuelas y hospitales, se cortaron carreteras y se vieron afectadas las comunicaciones, dejando a algunas zonas del país inaccesibles e incommunicadas.

¿POR QUÉ HUBO PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN LUEGO DEL TERREMOTO?

En un primer momento, el pánico que causó en la ciudadanía el terremoto y tsunami, provocó que millones de personas, deseando comunicarse y saber de sus seres queridos, intentaran realizar llamadas telefónicas simultáneamente, lo cual congestionó las redes en las zonas afectadas, hasta saturarlas. El promedio de intentos de llamadas superó tres veces al año nuevo, 24 veces a un día normal a la misma hora y 8,5 veces al peak en un día promedio.

Luego, una vez interrumpido el suministro eléctrico, se agotaron las baterías eléctricas de respaldo, y dejaron de funcionar las antenas.

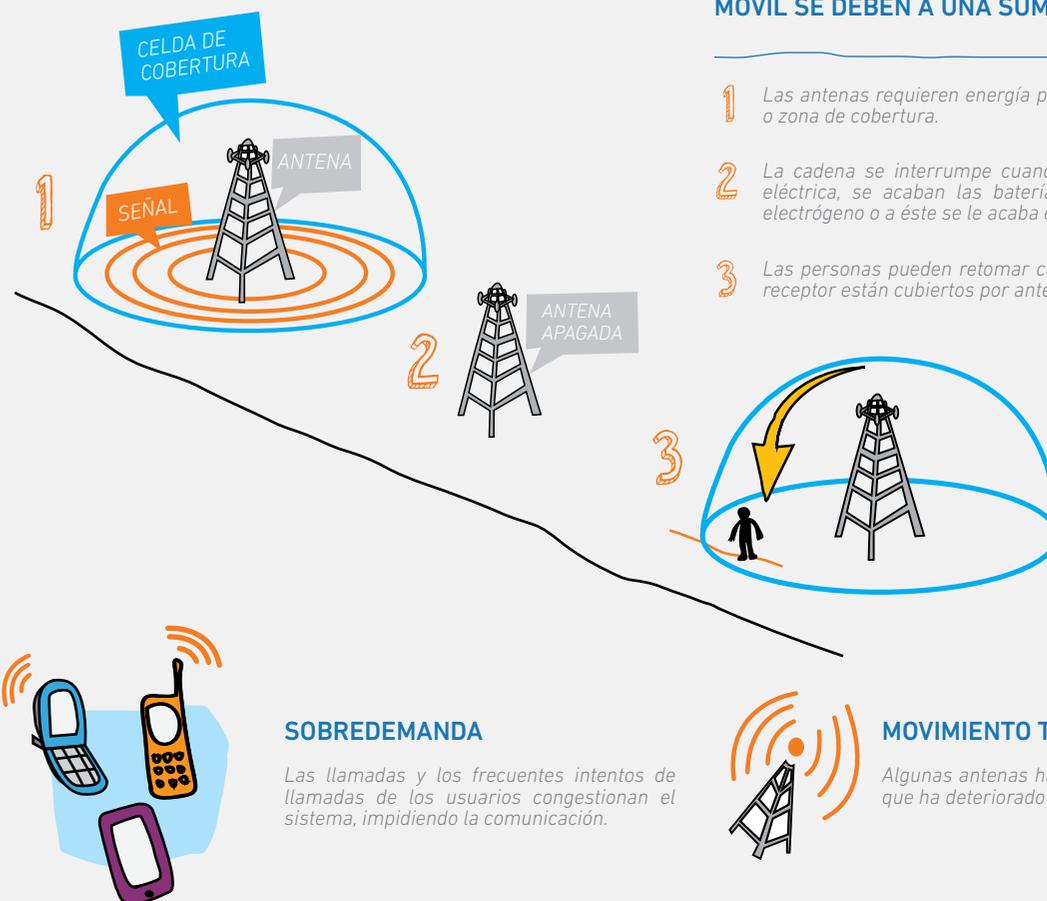
¿CÓMO RESISTIÓ LA INFRAESTRUCTURA AL TERREMOTO?

Conscientes de que Chile es un país sísmico, que cada ciertos años se ve impactado por movimientos telúricos de gran intensidad, el Grupo Entel se ha ocupado de crear una columna vertebral a lo largo del país, a través de grandes inversiones en fibra óptica y mediante convenios estratégicos, capaz de resguardar la conectividad en casos extremos.

Gracias a lo anterior, el 27 de febrero no hubo daños estructurales en la red, a excepción de algunos incidentes menores, que fueron rápidamente solucionados. Inter-

net estuvo operativo el 100% del tiempo, mientras que en telefonía móvil, el sismo cambió la orientación de algunos equipos instalados en las antenas, los cuales debieron ser ajustados a su diseño original.

El principal problema en telefonía celular, se presentó en la red capilar; es decir, en la parte final de la red que llega a las zonas que fueron más afectadas, debido a problemas en el suministro de energía eléctrica (cuando los sistemas de respaldo de energía - como las baterías- se agotaron las antenas dejaron de funcionar). Ante ello, Entel, a través del despliegue de cuadrillas, procedió a cargar las baterías utilizando grupos electrógenos portátiles, recorriendo con sus vehículos diferentes sitios en forma rotativa hasta que la energía eléctrica fue reestablecida, lo que en algunos casos tardó días, e incluso semanas.



LOS PROBLEMAS REGISTRADOS EN LA COMUNICACIÓN MÓVIL SE DEBEN A UNA SUMA DE FACTORES.

- 1 Las antenas requieren energía para llevar la señal a toda su celda o zona de cobertura.
- 2 La cadena se interrumpe cuando una antena queda sin energía eléctrica, se acaban las baterías de respaldo y no hay equipo electrógeno o a éste se le acaba el petróleo.
- 3 Las personas pueden retomar contacto cuando su equipo y el del receptor están cubiertos por antenas en funcionamiento.

SOBREDEMANDA

Las llamadas y los frecuentes intentos de llamadas de los usuarios congestionan el sistema, impidiendo la comunicación.

MOVIMIENTO TELÚRICO

Algunas antenas han cambiado de posición, lo que ha deteriorado la señal en algunas zonas.

“CHILE AYUDA A CHILE”

El Grupo Entel quiso ser parte de esta importante iniciativa de solidaridad que unió a todo un país en pos de reconstruir tanto casas, escuelas y hospitales, apelando al espíritu de un pueblo remecido por una tragedia.

El aporte en dinero del Grupo Entel ascendió a 547 millones de pesos, de los cuales 22 millones fueron reunidos por los colaboradores, y 25 millones fueron aportados por nuestro socio comercial Vodafone.

¿CÓMO SE ENFRENTARON LAS PRIMERAS HORAS?

A las 7:00 de la mañana, pocas horas después de ocurrido el desastre, se conformó un equipo cercano a 30 personas, el cual permaneció alojando en el edificio de la sala de equipos de Entel PCS, entre salas de reuniones, pasillos y carpas, durante todo el tiempo que tomó la regularización del segmento de Red.

A esa misma hora, se activaban los procedimientos de emergencia, y personal técnico acudía a cargar las baterías con equipos generadores eléctricos portátiles a los sitios de mayor importancia según la definición de las autoridades locales. Sin embargo, la situación no pudo ser regularizada sino hasta después de las primeras 72 horas transcurridas del terremoto, debido a los serios problemas de seguridad ciudadana, infraestructura vial y escasez de combustible que se produjeron en la zona de catástrofe.

El trabajo coordinado, creatividad y eficiencia, del equipo de emergencia, junto al apoyo recibido de todas las áreas de la compañía, como Infraestructura, Redes y Recursos Humanos, consiguió reactivar el segmento de Red en un 79% a nivel nacional y 50% en la zona más afectada (VI, VII y VIII regiones) cuatro días después del terremoto.

La primera etapa de recuperación de la disponibilidad del servicio, se concretó el 15 marzo, alcanzando estándares pre-terremoto de un 99% nacional y 97% en la Región del Bío Bío.

AYUDANDO A CHILE COMO ENTEL MEJOR SABE HACERLO

Junto a los esfuerzos por retomar el funcionamiento normal de la telefonía móvil, se implementaron una serie de medidas tendientes a facilitar la comunicación y rescate, principalmente de las zonas más afectadas.

Se hizo entrega a las organizaciones comunales de la Región del Bío Bío de 2.000 teléfonos de prepago, con \$30.000 de recarga en llamadas; 100 Blackberry, con seis meses de servicio sin costo y 100 minutos de voz gratis mensuales por el período, y 100 teléfonos Sonim con recarga de \$50.000 en llamadas y 5.000 cargadores de teléfonos móviles para automóviles.

En las regiones del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule y del Bío Bío, se desplegaron 50 puntos de comunicación de emergencia equipados con tecnología satelital; se implementaron 10 carros móviles que se desplazaron por las distintas localidades; se instalaron 100 sucursales de emergencia; y se repuso el servicio de más de 20 mil teléfonos móviles cuya última boleta se encontraba impaga, junto con cargar 20 minutos y 80 SMS a los teléfonos de prepago y cuenta controlada. Asimismo, los primeros cinco minutos de todas las llamadas de larga distancia nacional, se realizaron gratuitamente, a través de teléfonos fijos residenciales de cualquier compañía, utilizando el 123.

Adicionalmente se aplicaron descuentos a los clientes de pospago de las zonas más afectadas desde Santiago y la Región de Valparaíso (5%), las regiones de O'Higgins Maule y Bío Bío (10%) y las comunas más afectadas del borde costero (20%).

AGRADECIMIENTO A NUESTRO PERSONAL



“Recorriendo los pueblos interiores de la Región del Maule, me pude dar cuenta de la solidaridad y agradecimiento a nuestro personal por parte de las personas, quienes veían cómo nuestra empresa estaba trabajando en restablecer las comunicaciones. Recorrimos varios pueblos destruidos con nuestra camioneta Entel, ya que si nosotros somos una empresa nacional, con la bandera flameando podíamos demostrar que sentíamos el luto por el gran desastre, pero que confiamos en ponernos de pie”

Tras el terremoto de inmediato nos pusimos a trabajar para restablecer los servicios de nuestro cliente Carabineros de Chile, el cual sería de gran aporte para todas aquellas personas que no podían comunicarse con sus familiares, por medio de las líneas telefónicas comunitarias con tecnología VSAT que fueron habilitadas por nuestra empresa.”

Álvaro Andrade
Ingeniero de Redes y Servicios
Entel Los Andes



EL VALOR DE UNA LLAMADA



“Pasadas las 23:00 horas del domingo 28 de febrero, recibí una llamada desde la Gerencia de Recursos Humanos de Entel PCS, desde Santiago; simplemente me indicaron que el motivo de esa llamada era saber cómo estaba yo y mi familia, si había sufrido alguna desgracia producto del sismo, y me informaron que la empresa estaba muy preocupada por nosotros, en momentos de tanta angustia, tristeza y miedo, conversar con alguien cercano me dio mucha alegría.

Para mí fue una llamada muy importante, sentí que de verdad la empresa estaba preocupada por nosotros, y así se lo comuniqué a toda la gente que estaba con nosotros en la fogata cuidando nuestra casa junto a amigos y vecinos, por lo orgullosa que me sentí de estar en una empresa como Entel”.

Marianela Álvarez
Ejecutiva Atención Empresas
Entel PCS Concepción



¿CÓMO AFECTÓ EL TERREMOTO A LOS COLABORADORES DE ENTEL?

A pesar que algunos colaboradores de la Región del Bío Bío y sus familias, sufrieron pérdidas materiales, afortunadamente la empresa no debió lamentar la pérdida de vidas humanas. Desde un primer momento, se hicieron llegar provisiones que suplieran la falta de abastecimiento, y luego se brindó apoyo económico a quienes resultaron damnificados.

Las personas del Grupo Entel demostraron un gran compromiso con el país y con la compañía. Inmediatamente después del sismo, dejaron a sus familias para atender clientes en improvisadas sucursales, instalar antenas satelitales necesarias para otorgar servicios gratuitos de telecomunicaciones y restablecer la conectividad.

Especialmente destacable es la participación de técnicos que permanecieron por más de dos semanas en la Isla Juan Fernández con este propósito. Más allá de sus propias actividades, colaboradores del Grupo Entel acudieron a hogares de niños de las zonas en que residen para acompañarlos en los primeros momentos.

PREPARADOS PARA FUTURAS CONTINGENCIAS

PROYECTO FÉNIX

Se trata de un plan maestro de contingencia, que busca asegurar la continuidad de los negocios y de las operaciones tecnológicas del Grupo Entel, en caso de desastres inesperados.

El Proyecto Fénix define formalmente planes y procedimientos que dan las directrices de cómo actuar ante diferentes escenarios de contingencia y catástrofe. Toca todos los ámbitos que existen en una organización, Personas Infraestructura física, Redes, Logística, Abastecimiento, Operaciones, Sistemas, Clientes, entre Otros. Dirigido por una Gobernabilidad que la encabeza el Comité de Crisis.

MESA DE TRABAJO PARA LA EMERGENCIA

El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, a través de la Subtel, convocó a una mesa de trabajo del sector, buscando identificar y abordar las causas de las fallas en los servicios provocados por el terremoto, y minimizar los riesgos ante futuras contingencias, acordando las siguientes medidas:

- Categorización de 450 sitios macros como infraestructura crítica, los cuales tendrán prioridad en los protocolos de restablecimiento de servicio, suministro energético, logística y seguridad. El Estado se comprometió a prestar los medios a su alcance para facilitar la continuidad del servicio, y las empresas a garantizar un respaldo mínimo de 48 horas.
- Establecimiento, conjunto entre la Oficina Nacional de Emergencias (ONEMI), Subtel y el Ministerio del Interior, de un sistema de envío de información y reportes automáticos que den cuenta del estado de las redes y servicios de telecomunicación en caso de emergencia. En el protocolo se definirá qué situaciones son consideradas de emergencia, de manera de activar los procedimientos descritos.
- Implementación de un sistema gratuito y masivo de alerta de emergencia, que será parte de un plan general de alerta a la ciudadanía del Gobierno de Chile que será implementado en radio, televisión y telefonía móvil.
- Realización de una campaña informativa para educar a la ciudadanía sobre la mejor manera de utilizar los servicios de telecomunicaciones en caso de emergencia, incentivando el uso de mensajes, redes sociales y transmisión de datos.

UNA IMAGEN VALE MÁS QUE MIL PALABRAS...

La forma más efectiva de comunicarse en casos de emergencia es a través de SMS, Redes sociales y Chat.

Los mensajes de texto, utilizan menos espacio en las redes, por lo cual, una mayor cantidad de personas pueden hacer uso de ella al mismo tiempo. Además, si en primer momento las líneas están saturadas, el mensaje queda a la espera de ser enviado, hasta encontrar un espacio libre.

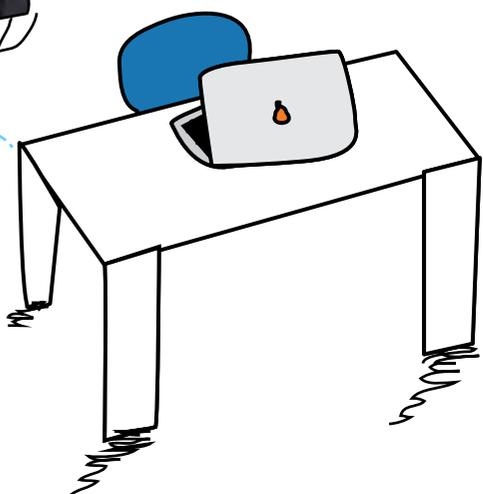






13

Gestión de personas



GESTIÓN DE PERSONAS

61%

Hombres

39%

Mujeres

51%

Trabajadores
sindicalizados

141.539

Horas/Persona de capacitación

PREMIOS “EJECUTIVO EFICAZ” Y “ACCIÓN EFICAZ”

Por tercer año consecutivo, Entel PCS fue premiada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) en reconocimiento a la adopción de programas exitosos para reducir la siniestralidad laboral, que en los últimos tres años promedia un 1,2%, muy por debajo del 3,9% alcanzado por el resto de la industria en el mismo periodo.

El "Premio Anual de Seguridad 2010", instancia en la que Entel PCS destacó entre las más de 38 mil empresas afiliadas a la ACHS, no solo reconoce la exitosa labor de la compañía en materia de políticas, acciones y estrategias de Seguridad y Prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales promovidas por la ACHS, sino que constituye un incentivo para seguir implementando mejoras en el control eficaz de los riesgos.

El reconocimiento, recibido en la ceremonia anual No. 32 de premiación de la ACHS, se transforma en el tercero consecutivo que recibe Entel PCS: en 2008 obtuvo el "Premio Mejor Comité Paritario" y en 2009 el "Premio Ejecutivo Eficaz" y en 2010 el "Premio Acción Eficaz".

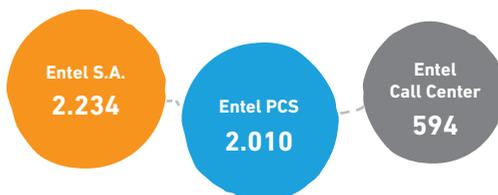
Las personas constituyen el alma de la empresa. Son quienes dan vida a los valores, convirtiendo la teoría en realidad, acercando el futuro, comunicando y llevando tecnología para facilitar la vida de millones de chilenos, a lo largo y ancho del país.

Es así como el Modelo de Gestión por Competencias alineado con la gestión corporativa de la compañía, incentivan los principios de servicio al cliente, excelencia profesional e innovación, que han guiado la relación con colaboradores, apuntando a su vez a la convergencia.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA COLABORADORES

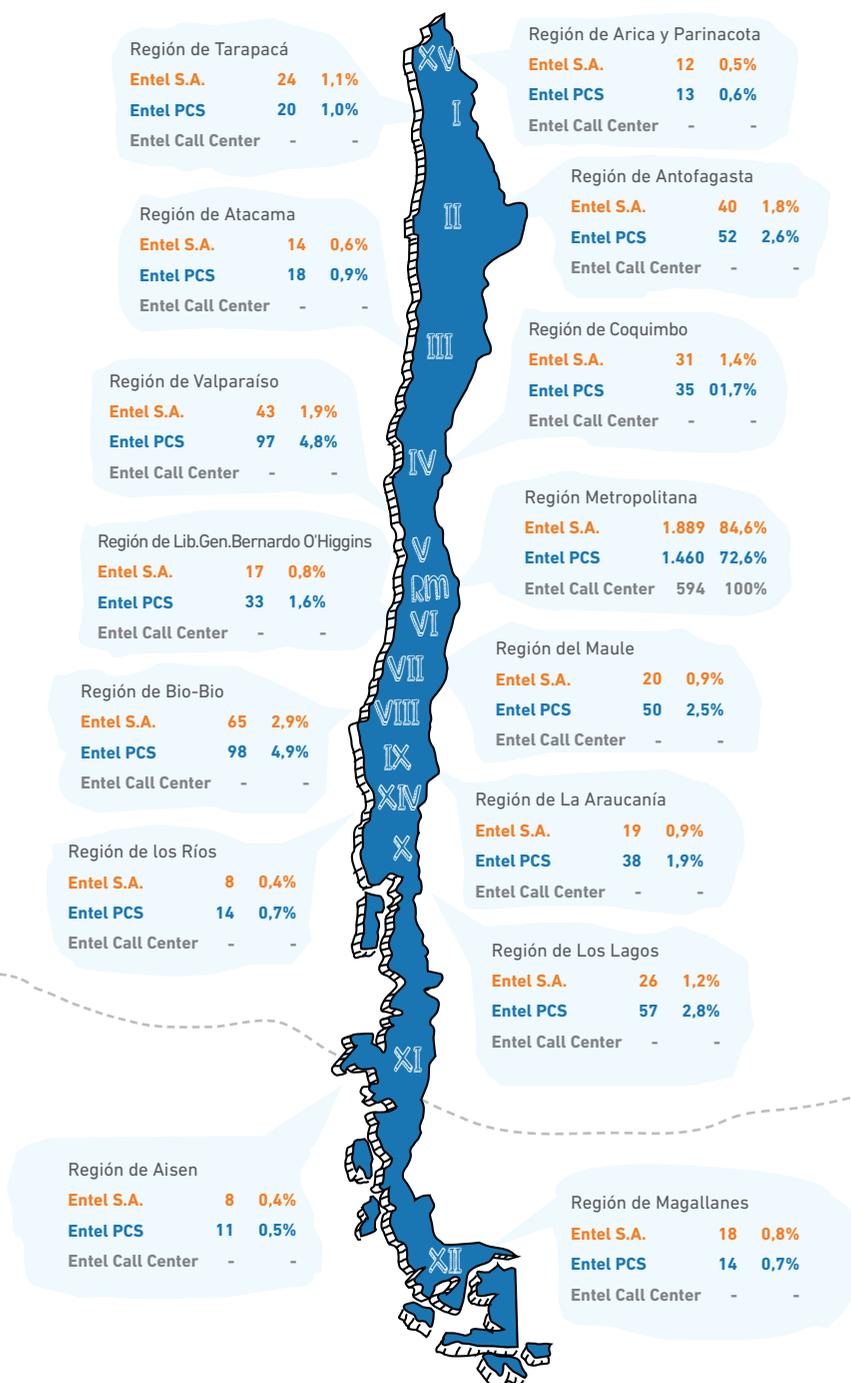
95%
Colaboradores con contrato indefinido

TOTAL GENERAL



PROMEDIO DE EDAD

Ejecutivos	44
Profesionales	39
Trabajadores	35



CAPACITACIÓN	EJECUTIVOS		PROFESIONALES		TRABAJADORES		TOTAL*	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
N° de mujeres	16	16	615	671	1.322	1.244	1.953	1.932
N° de hombres	120	125	1.748	1.965	923	963	2.795	3.053
N° Trabajadores	136	141	2.363	2.637	2.245	2.207	4.744	4.985

En Entel S.A. y Entel PCS, más del 50% de la fuerza laboral está compuesta por profesionales con más de cuatro años de estudios, mientras que en Entel Call Center sobre el 80% corresponde a técnicos profesionales.

INCORPORANDO NUEVO TALENTO

Durante el período, el Grupo Entel recibió a un importante número de nuevos colaboradores, debido a la integración de Cientec y a la incorporación de Banco Chile al grupo de clientes de la compañía. Ambos procesos implicaron importantes desafíos para la gestión de Recursos Humanos, en cuanto a la incorporación de estos nuevos talentos a la cultura del Grupo Entel, los cuales fueron aprobados exitosamente.

Cientec, que pasó a formar parte del Grupo Entel en 2009, significó la incorporación de más de 240 personas, en su mayoría técnicos y profesionales, con el objetivo de prestar soporte exclusivo en la integración de las tecnologías de información y telecomunicaciones para los clientes empresas y corporaciones.

Asimismo, durante 2010, luego de la incorporación del Banco de Chile dentro del grupo de clientes de la compañía, se conformó una nueva estructura organizacional compuesta por 206 nuevos colaboradores, dedicada especialmente a los requerimientos, tanto en la sucursal principal del Banco como en las instalaciones del Grupo Entel, compuesta por ingenieros y técnicos profesionales de diferentes especialidades.

ROTACIÓN

EMPRESA	2009 (%)	2010 (%)
Entel SA	9	12
Entel PCS	19	15
Entel Call Center	22	24
TOTAL	15	15

La rotación total de Grupo Entel se ha mantenido constante en un 15% desde 2008. En 2009, se produjo una disminución de cuatro puntos porcentuales en Entel PCS, explicado por la internalización de una parte de su equipo de Call Center. Mientras que en Entel Call Center, las razones de la rotación, son movimientos de personal debido a la búsqueda de mejoras económicas y mayor desarrollo profesional en el área de especialidad.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Al ser las personas quienes dan vida a la compañía, es muy importante conocer cuáles son sus inquietudes, qué los enorgullece de pertenecer al Grupo Entel y cuáles son los puntos en los que la empresa debe enfocar sus acciones para mejorar los niveles de satisfacción.

Con este fin, Entel S.A. desde 2006 participa en la encuesta "Great Place to Work" (GPTW), contando con un 80% de participación de sus empleados en 2009 y 2010. La encuesta otorga tanto una mirada interna, como una visión corporativa. Entre los principales resultados, destaca el orgullo de pertenecer a la compañía y como espacio de mejora la percepción que existe en los colaboradores sobre la imparcialidad desde el punto de vista de las remuneraciones y oportunidades de carrera.

Por su parte, en Entel PCS se aplica una encuesta de satisfacción, que en su última versión contó con un 88% de representatividad, y destacó el orgullo de los colaboradores de pertenecer a la compañía y reflejó nuevos desafíos en materia de remuneración y oportunidades de capacitación.

En el último período, Entel Call Center comenzó a utilizar un nuevo modelo de evaluación similar al empleado por GPTW. La nueva encuesta contempla tres relaciones que explican el clima y la cultura organizacional, y contó con un 63% de participación de sus colaboradores. En los resultados se reflejó como fortaleza la lealtad y cooperación, asociada a la comunicación efectiva dentro del equipo con las jefaturas. A la vez, invita a reflexionar acerca de cómo impactar la percepción sobre la imparcialidad e igualdad de oportunidades.



SINDICALIZACIÓN

En 2009 se realizaron las negociaciones colectivas de Entel S.A. y Entel Call Center, mientras que para el año 2010, fue el turno de Entel PCS, la cual fue cerrada anticipadamente según los plazos establecidos. Los tres procesos se desarrollaron satisfactoriamente.

En 2010, Entel Call Center desarrolló un Convenio Colectivo con trabajadores de mesas técnicas no sindicalizados, obteniendo una participación del 92% de la dotación total de mesas técnicas.

EMPRESA	NO. DE SINDICATOS	SINDICALIZACIÓN	
		(%)	2010
Entel SA	3	75	70
Entel PCS	1	39	43
Entel Call Center	2	11	9

COMUNICACIÓN CON COLABORADORES

Como expertos en comunicación, el Grupo Entel reconoce la importancia de mantener contacto permanente con todos los colaboradores, tanto propiciando el intercambio de información de interés como reconociendo y distinguiendo sus logros y contribuciones al espíritu de la compañía.

A través de variados instrumentos, la compañía se ocupa de mantener canales expeditos y eficientes de comunicación, entre los que se mencionan las revistas internas "La Lupa" de Entel PCS, y "Encuentro" de Entel S.A., así como el uso de newsletters, intranet, e-mails, otros medios alternativos como OOS y SMS, y reuniones presenciales.

Asimismo, se entregan reconocimientos a colaboradores que se destacan por su desempeño y compromiso. En 2009 y 2010, se entregaron reconocimientos a la trayectoria a quienes cumplieron, 10, 20, 30 o 40 años junto a la compañía, tal y como se premia el cumplimiento de metas o métricas establecidas. Entel S.A. y Entel Call Center, adicionalmente, distinguieron a quienes se destacaron por su desempeño ético y por representar los valores de la compañía.

BENEFICIOS

Anualmente, la compañía pone a disposición de sus colaboradores y familias una serie de beneficios relacionados con la salud, apoyo al entorno familiar, actividades recreativas y eventos culturales y deportivos.

Dentro de estos beneficios se encuentran mejoras a los programas de salud establecidos, al igual que seguros especiales de vida y salud, algunos extensibles a sus grupos familiares. En relación al apoyo a la educación de los colaboradores y su núcleo familiar, la compañía proporciona ayuda en el financiamiento de estudios e incluso becas para los hijos, a partir de la educación preescolar.

En relación a las actividades recreativas, el Grupo Entel realiza una serie de celebraciones donde los colaboradores tienen la oportunidad de disfrutar momentos de esparcimiento junto a sus familias, en celebraciones de Navidad, Fiestas Patrias y Día del Niño. Al mismo tiempo, se estimulan la vida sana a través de la práctica de distintos deportes y la participación en ligas deportivas.

Adicionalmente, en diversas instancias, los colaboradores reciben regalos y participan en concursos internos con premios tales como entradas a eventos deportivos o musicales.

TELETRABAJO

Durante el primer semestre de 2010, en Entel Call Center se dio inicio al proyecto de Teletrabajo, el cual ha permitido a 40 trabajadores desarrollar su jornada laboral desde sus hogares.

La iniciativa ha sido muy bien evaluada, no solo por la calidad en el servicio, sino también por la disminución en la rotación de los trabajadores, al tiempo que se brinda la oportunidad de incorporarse al mercado laboral a personas que por diferentes motivos, han optado por esta modalidad.

LOS BENEFICIOS DEL TELETRABAJO

“Cuando supe que existía la posibilidad de trabajar desde mi hogar, me interesó de inmediato, ya que no quería dejar a mis hijos al cuidado de otra persona. El único requisito que me pidieron era tener Internet. Ellos me instalaron todo lo necesario.

Yo necesitaba trabajar y con teletrabajo me acomodo excelentemente con mis quehaceres. Tengo que hacer 18 horas semanales, divididas en 3 horas diarias.

Recomendaría a ojos cerrados este trabajo a todas las dueñas de casa que creen no poder aportar en la casa por tener que cuidar a los niños. Teletrabajo es una excelente opción para nosotras”

Mónica Gallardo
Agente de teletrabajo
Entel Call Center



EL VALOR DE LAS BECAS DE ENTEL

“El beneficio de estudio es uno de los más valorados, pues no solo te permiten hacer tu trabajo de una forma más integral, sino que además aportan a tu desarrollo personal y profesional, al permitirte compartir la visión de otros profesionales equivalentes de otras empresas que están en condiciones similares a la tuya.

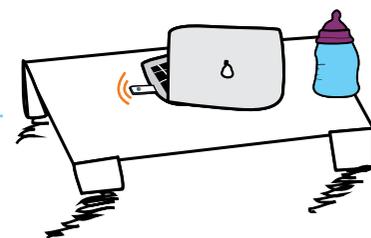
El contar con una beca, te permite cursar programas de estudio que de otra forma sería muy difícil acceder, tanto por su valor, como por el tiempo que implica dedicarle al estudio.

La verdad es que me siento muy afortunado por haber sido favorecido, y dado ello le he sacado el máximo provecho, tanto que recientemente he sido distinguido como el mejor alumno de mi promoción en el MBA, cosa que además de llenarme de orgullo, me permite agradecer y demostrar a la empresa que los recursos que han invertido en los trabajadores son bien utilizados.

Tener la oportunidad de estudiar, lejos, nos ayuda a todos. Doy las gracias por eso”.

Sergio Sariego
Gerencia de Redes
Entel S.A.





CAPACITACIÓN

Al ser las personas la base de la compañía, es vital su permanente actualización, reforzando y adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades. Bajo este espíritu se preparan planes de capacitación que abarcan nuevas tendencias, tecnologías y brechas de competencia, ya sean técnicas, como certificaciones y exámenes, o "blandas" como aquellas de liderazgo, comunicación efectiva o negociación, entre otras.

Asimismo, para los trabajadores que cumplen con ciertos requisitos tales como evaluaciones y tiempos mínimos de permanencia en la empresa, se ofrecen programas de cofinanciamiento o incluso becas para estudios superiores.

Cabe destacar que en el caso particular de Entel PCS, se están desarrollando cursos de inglés en plataforma e-learning y un diplomado de nivelación para obtener el título de "Técnico Superior en Marketing y Ventas". Las personas que participan en el diplomado son seleccionadas previa postulación y revisión y luego de ser aceptados, tienen la oportunidad de mantenerse en el programa de estudio para los años 2011 y 2012. Quienes aprueben todo el programa, obtendrán el título correspondiente.

EMPRESA	NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS		HORAS PERSONA DE CAPACITACIÓN		INVERSIÓN (M\$)	
	2009	2010	2009	2010	(M\$)	2010
Entel S.A.	1.820	1.979	83.016	81.704	445.340	484.763
Entel PCS	1.216	1.583	41.708	53.716	385.043	559.488
Entel Call Center	197	173	3.998	6.119	16.280	34.437
TOTAL	3.233	3.735	128.722	141.539	\$ 846.663	\$ 1.078.688

CAPACITACIÓN E-LEARNING	N° DE PERSONAS		H/H CAPACITACIÓN		INVERSIÓN (M\$)	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Entel S.A.	2.071	2.278	32.884	41.658	31.109	44.686
Entel PCS	1.760	1.894	54.561	67.580	191.394	205.274
TOTAL	3.831	4.172	87.445	109.238	222.503	249.960

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Las evaluaciones de desempeño constituyen una herramienta fundamental en el proceso sistémico de medición de competencias conductuales corporativas, evaluación del trabajo, compromiso y contribución al logro de los objetivos estratégicos, siendo fuentes de información útil para concursos internos, estudio de rentas, capacitación, postulación a becas y movimientos internos, entre otros.

En la evaluación de Entel S.A. se ha incorporado un formulario de retroalimentación y seguimiento que permite a cada jefatura una visión global del desempeño de los colaboradores, capaz de reconocer fortalezas y debilidades. Asimismo, se agregaron tres competencias a evaluar relacionadas con innovación.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	% COBERTURA TRABAJADORES 2009/2010 (%)
Entel S.A.	91
Entel PCS	90
Entel Call Center	93

CAZA TALENTOS

Con la intención de atraer a nuevos profesionales jóvenes del mundo universitario, Entel PCS dio inicio al proyecto "Caza Talentos", el cual ofrece anualmente más de 60 cupos a alumnos que se encuentren cursando los últimos años de sus carreras, para realizar una práctica profesional de dos meses o desarrollar su memoria en un período de cinco meses.

Los alumnos presentan sus postulaciones en un sitio web, donde se preselecciona a un grupo que es invitado a un evento con formato feria laboral, donde se realiza la selección definitiva. En esta instancia los alumnos tienen la oportunidad de entrevistarse con las jefaturas de su interés y mostrar sus proyectos.

En 2009 de las 800 postulaciones recibidas, ingresaron 65 jóvenes, mientras que en 2010 se registraron 1.500 proyectos, ingresando 60 alumnos.

En materia de atracción de talentos, se generaron alianzas con las universidades más importantes del país, a través de la participación activa en ferias laborales y del establecimiento de una estrecha relación con los encargados del nexo con las empresas. La iniciativa tuvo el fin de realizar un reclutamiento proactivo que identifique a los profesionales con mayor potencial e invitarlos a participar de los procesos de selección de Entel.

En esta línea, se potenció el portal de empleos asociado al cambio de imagen corporativa, mostrando a Entel como una compañía dinámica, innovadora y atractiva para el desarrollo profesional.

VOLUNTARIADO

Con gran satisfacción, durante los últimos dos años la compañía ha presenciado un aumento del 30% en las actividades de voluntariado nacidas espontáneamente del interés y compromiso de los trabajadores.

Gracias al trabajo de aproximadamente dos mil colaboradores y sus familias, patrocinados por la compañía, se ha logrado beneficiar a casi 7.700 niños y adultos, a lo largo de todo el país, llevándoles alegría, principalmente durante las festividades de Navidad y el Día del Niño.

La difícil situación que afectó a miles de personas producto del terremoto del 27 de febrero, activó el espíritu de servicio de los colaboradores de Entel, quienes se organizaron para concurrir en ayuda de las localidades más afectadas. Más de 150 empleados junto a sus grupos familiares, trabajaron durante tres fines de semana construyendo una treintena de mediaguas en las localidades de Graneros y Paredones.



LABOR SOCIAL DE COLABORADORES DE ENTEL

“Siento un gran orgullo de pertenecer a una empresa que me brinda el apoyo necesario para realizar una actividad tan hermosa como es el cuidado y atención de niños discapacitados, que son felices con la simple presencia de uno. Llevo más de 7 años asistiendo al hogar “Los Jazmines” de Coanil, y a través del Voluntariado de Entel, hoy puedo compartir esta linda actividad con mis compañeras de sucursal, con quienes nos organizamos por ejemplo para el Día del Niño y Navidad y disfrutamos de una tarde recreativa junto a los niños que se transforma en una experiencia muy gratificante”

*Gladys Opitz
Ejecutiva Atención Comercial
Entel PCS*



AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

Con el fin de resguardar la salud y seguridad de todos los que prestan sus servicios en y para el Grupo Entel, las áreas de prevención de riesgos mantienen un trabajo constante con el Comité Paritario de Entel Call Center, los cinco de Entel S.A., y los once de Entel PCS, sus respectivos sindicatos, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y las empresas contratistas.

Asegurando el cumplimiento de la normativa y los estándares internos, se busca mantener los riesgos bajo control, garantizar la integridad de las personas y proporcionar beneficios adicionales a los colaboradores propios, tales como seguros complementarios de vida, salud y dental, por mencionar algunos, junto a una serie de actividades deportivas que benefician las buenas condiciones físicas y mentales de las personas.

TRABAJADORES DIRECTOS

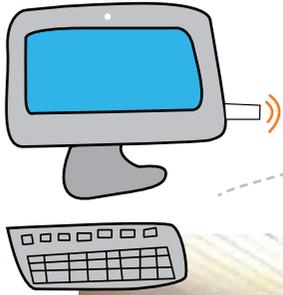
INDICADOR	2009			2010		
	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER
Tasa de accidentabilidad	0,90	1,11	1,7	0,68	0,57	2
Tasa de siniestralidad	7,00	14,75	3,9	10,00	6,21	5,99
Índice de gravedad	34,77	53,46	42,6	50,80	21,56	32,6
Índice de frecuencia	4,22	4,33	8,7	3,19	2,14	10,5
Total de días perdidos	140	319	39	223	131	34
Hora/Persona del periodo	4.026.214	6.229.440	916.160	4.389.382	6.073.920	1.042.720
Fatalidades	-	0	0	-	0	0

Las principales causas de accidentes del trabajo en el período, fueron atribuibles a acciones que sobrepasaron las normas o procedimientos de seguridad, sobreesfuerzos y descuidos de las propias personas. A la fecha no se han registrado casos de enfermedades profesionales.

Desafortunadamente, en octubre de 2010 la empresa lamentó el deceso de uno de sus trabajadores contratistas, quien falleció al caer desde altura mientras realizaba trabajos en la azotea de un edificio.

TRABAJADORES CONTRATISTAS

INDICADOR	2009			2010		
	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER
Tasa de accidentabilidad	7,9	4,40	1,34	4,4	2,70	1,25
Tasa de siniestralidad	165	59,81	8,33	62	36,41	11,18
Índice de gravedad	1.009	611,9	38,57	393	603,9	51,77
Índice de frecuencia	48	58,64	6,2	28	62,8	6,07
Total de días perdidos	1.961	27.425	112	901	24.163	196
Hora/Persona del periodo	1.943.207	90.000.000	2.904.120	2.291.019	82.000.426	3.786.120
Fatalidades	0	0	0	0	1	0

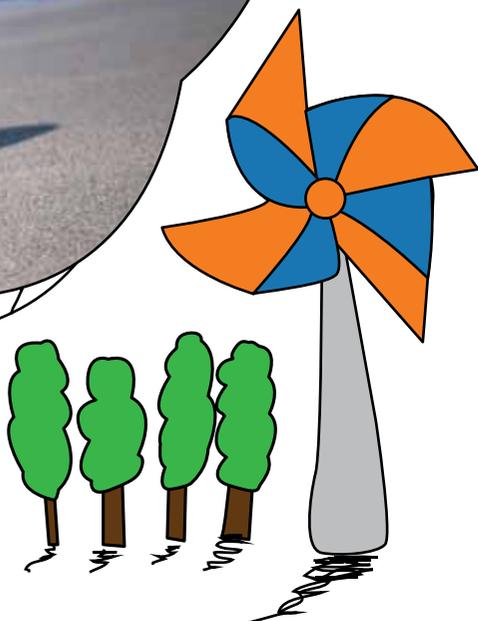






14

*Gestión amigable con
el medio ambiente*



GESTIÓN AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

76 Antenas incorporadas al ambiente

75.000

Celulares reciclados

140.600

Kilos de papel reciclados

18

Módulos fotovoltaicos de energía solar

Conferencias y estudios dan cuenta de cómo el planeta está sufriendo los efectos del Cambio Climático, gatillado por causas antropogénicas, tales como el uso de combustibles fósiles. En este punto, las telecomunicaciones representan una importante oportunidad de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero provenientes del transporte, por medio de productos y servicios capaces de acercar a los clientes, disminuyendo distancias y dando la posibilidad de “viajar” de manera electrónica, por medio de distintas herramientas de internet y telefonía, como e-mail, telefonía fija y celular, y video conferencias.

Por otra parte, y a través de acciones concretas, como la instalación de antenas con menor impacto ambiental, iniciativas de reducción de energía, uso de energías

renovables y reciclaje tanto de celulares como de papel consumido en las oficinas, el Grupo Entel busca responder a su compromiso con el medio ambiente, fomentando a la vez la formación de los colaboradores en el respeto y cuidado al entorno.

ANTENAS: INCORPORACIÓN AL PAISAJE CON MENOR GENERACIÓN DE EMISIONES

La telefonía celular en los últimos años ha cambiado la forma de ver y entender el mundo. Hoy en día, las distancias se han acortado, permitiendo a las personas estar conectadas en todo momento y lugar.



Gracias al sistema de antenas en red, a través de un solo llamado, es posible hablar con quien se desee, enviar y recibir mensajes o correos electrónicos, chatear e incluso navegar por Internet con banda ancha móvil. Para continuar creciendo en la oferta de servicios y cobertura, de la mano de productos de mejor calidad, es necesario ampliar constantemente la red de antenas. Por este motivo, durante 2009 y 2010 se han realizado grandes esfuerzos para implementar y poner en servicio nuevas radioestaciones.

Al realizar llamadas, el teléfono móvil emite señales en base a ondas de radio, las mismas que emiten el Sol y la Tierra, siendo recibidas por antenas y transmitidas a otro teléfono. Así, para mantener a las personas comunicadas es necesario contar con antenas cercanas ubicadas estratégicamente según las características demográficas y topográficas que garanticen el mejor servicio.

Consciente de la inquietud generada en los vecinos por la existencia de antenas en lugares cercanos a sitios habitacionales, la política de la compañía consiste en sensibilizar, aclarar y educar a la comunidad, para brindar tranquilidad, explicando que los niveles de emisión de las antenas en Chile son inofensivos, según lo indican los continuos estudios de la Organización Mundial de la Salud. De hecho, la norma nacional, con un máximo de emisiones permitidas de 100 microwatts/cm², es mucho más exigente que en países desarrollados como Japón, Estados Unidos y Canadá.

Como se muestra a continuación, las antenas de telefonía móvil producen emisiones de radio muy inferiores a diversos aparatos que se utilizan en la vida diaria:

DISPOSITIVOS	EMISIÓN (μW/cm ²)	UNA ANTENA DE TELEFONÍA MÓVIL EMITE: Emisión (μW/cm ²)
Monitor de computador	10,8	1,5 (7,2 veces menos)
Televisor	1.428	1,5 (956 veces menos)
Tubo fluorescente	1.857	1,5 (1.238 veces menos)
Notebook	1.909	1,5 (1.272 veces menos)
Microondas	Fuera de rango	1,5 (Más de 1.332 veces menos)

A su vez, otro de los factores que la compañía ha abordado es el impacto visual de las antenas. Es por esto que durante 2009 y 2010 se dio continuidad a la implementación de 76 sitios con antenas incorporadas al paisaje en forma de árboles, chimeneas y letreros, entre otros.

TIPO DE CAMUFLAJE	CANTIDAD
Árboles (Araucarias, palmeras, pinos, troncos)	33
Extractor eólico	18
Chimenea	8
Letrero	6
Otros	11
TOTAL	76

En la página web corporativa, existen folletos y guías explicativas en relación con la temática de las antenas.

CAMINO A LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Buscando la eficiencia en el consumo de energía, en 2009 un grupo de siete gerentes de las áreas de Abastecimiento, Operaciones, Redes y Asuntos Corporativos y RSE del Grupo Entel, conformaron un Comité con el objetivo de buscar soluciones tendientes a disminuir el consumo de energía de la compañía, a través de la eficiencia en el uso de recursos.

Como primera medida, en 2010 se concentraron esfuerzos para determinar la línea base de energía a nivel corporativo, lo cual constituye el impulso inicial que permitirá medir el impacto de las acciones de reducción que se lleven a cabo en el futuro.

En este marco, la compañía se encuentra analizando la factibilidad técnica, económica y ambiental para incorporar elementos de distinta naturaleza en el ámbito de

energía y medio ambiente, que permitan formular estrategias de eficiencia energética, considerando crecimiento y ahorro, uso de fuentes renovables de energía, gestión energética y reducción de emisiones, y el manejo de residuos electrónicos contaminantes.

CONSUMO DE ENERGÍA INDIRECTA

Al comparar el crecimiento de la compañía en base al aumento de los servicios en el último período con el aumento del consumo eléctrico, podemos apreciar que mientras el primero se incrementó en un 9,7%, el consumo de energía lo hizo en un 3,4%, lo que sugiere una tendencia al mejoramiento de la gestión asociada al uso de energía.

Mientras las compañías fija y móvil no mostraron grandes incrementos en el consumo de energía eléctrica en términos porcentuales, Entel Call Center logró una reducción como resultado de una política de control de gastos y energía, a través del reemplazo de monitores de PC antiguos a tecnología LCD y la calibración del uso de los sistemas de climatización, entre otras medidas.

	2009 MWH/AÑO	2010 MWH/AÑO
Entel PCS	56.827	57.823
Entel S.A.	53.871	56.900
Entel Call Center	4.312	4.203
TOTAL	115.010	118.926

CONSUMO DE ENERGÍA DIRECTA

Durante 2009 y 2010 la compañía profundizó el estudio asociado al consumo de diesel en sus operaciones, incorporando una metodología para actualizar la información, que considera los precios que la Comisión Nacional



de Energía informa para el diesel (en pesos por litro), al igual que el gasto total anual de combustible registrado y pagado por la compañía.

Los combustibles considerados en Entel S.A. y Entel PCS, incluyen el diesel utilizado tanto en los sitios como aquel consumido por las flotas de vehículos de la empresa (no se incluyen los combustibles consumidos por los vehículos de contratistas).

	2009 LITROS/AÑO	2010 LITROS/AÑO
Entel PCS	219.663	235.850
Entel S.A	480.199	530.022
TOTAL	699.862	765.872

PRIMERA RED MÓVIL QUE AHORRA ENERGÍA

Dentro de las iniciativas de eficiencia energética que se desarrollaron durante 2010, se encuentra la incorporación del software denominado "Base Station Transceiver Power Savings" (BTSPS) en la red de acceso 3G que ha generado una reducción del consumo de energía hasta en un 15% en toda la red del Grupo Entel de más de 2.000 radioestaciones a lo largo de Chile.

El software es una solución de Ericsson, capaz de detectar en detalle las variaciones en el nivel de tráfico y en el uso de la red. Cuando existen períodos de bajo tráfico con menos llamadas en alguna radio base, el software lo detecta y concentra las llamadas en la menor cantidad posible de recursos de forma que los restantes se puedan desactivar, ahorrando de forma considerable en el consumo energético de esa radioestación.



ENERGÍAS RENOVABLES

Durante 2009 y 2010, Entel PCS, continuó implementando el uso de energías renovables en sus operaciones, instalando 18 módulos de energía fotovoltaica y un generador de energía eólica en el país.

Aunque hoy en día la potencia instalada para la generación de energías alternativas aún corresponde a una pequeña porción de la potencia instalada total, el Grupo Entel continúa trabajando para incorporar este tipo de energía a un mayor grupo de sitios análogos, buscando disminuir el impacto ambiental y utilizar tecnologías limpias.

HORA DEL PLANETA

Apoyando la lucha contra el Cambio Climático, y en el marco del objetivo de eficiencia energética, el Grupo Entel participó nuevamente en marzo de 2009 en la "Hora del Planeta", apagando durante 60 minutos la iluminación y pantalla gigante de un ícono tan representativo de Santiago como la Torre Entel.

El evento, organizado alrededor del mundo por la organización World Wide Fund for Nature (WWF), se ha masificado de tal forma que en su versión 2009, logró la participación de mil millones de personas de más de 4.000 ciudades en 88 países. El Grupo Entel desarrolló un sitio Web especial para apoyar la causa, que en pocos días registró más de tres mil inscritos, ofreciendo información relevante acerca del objetivo de la iniciativa y la forma de apoyarlo, además de fotos, descargas de wallpapers y videos.

En 2010, por conmemorarse un mes del terremoto, no se realizaron actos públicos, pero igualmente se invitó a adherir a esta causa apagando luces no esenciales y los aparatos eléctricos prescindibles durante una hora.

CAMPAÑA "PLAN GONZALO" PARA EL RECICLAJE DE CELULARES

Desde octubre de 2007 con el lema "Plan Gonzalo, el celular que no ocupo lo regalo", se incentiva el reciclaje de celulares con el doble propósito de cuidar el medio ambiente y contribuir con los dineros recaudados a la Fundación Hogar de Cristo.

Entre los años 2009 y 2010, han sido recolectados cerca de 75 mil equipos a través de este plan, lo cual ha significado un aporte superior a 113 millones de pesos en donación. Los equipos han sido enviados a plantas de reciclaje en el extranjero, dónde son desarmados y se rescatan los componentes reutilizables.

RECICLEMOS JUNTOS

Desde 2006, a través de la campaña "Reciclemos Juntos", se recolecta dinero para el desarrollo de diferentes iniciativas de voluntariado en escuelas, hogares de menores y otras organizaciones.

El éxito de este programa, nacido de la iniciativa de los colaboradores, en las oficinas de Santiago, se amplió en 2009 a las regiones de Antofagasta, La Serena, Valparaíso-Viña del Mar, Rancagua, Talca, Concepción-Talcahuano, Temuco y Puerto Montt.

TIPO DE PAPEL	2009 (KG)	2010 (KG)	TOTALES
Archivo	20.800		20.800
Blanco	8.914	8.888	17.802
Cartón Corrugado	250	110	360
Clasificado	35.417	38.421	73.838
Guía Telefónica	217	22.505	22.722
Mixto	514	3.726	4.240
Revistas	125	718	843
TOTAL	66.237	74.368	140.605

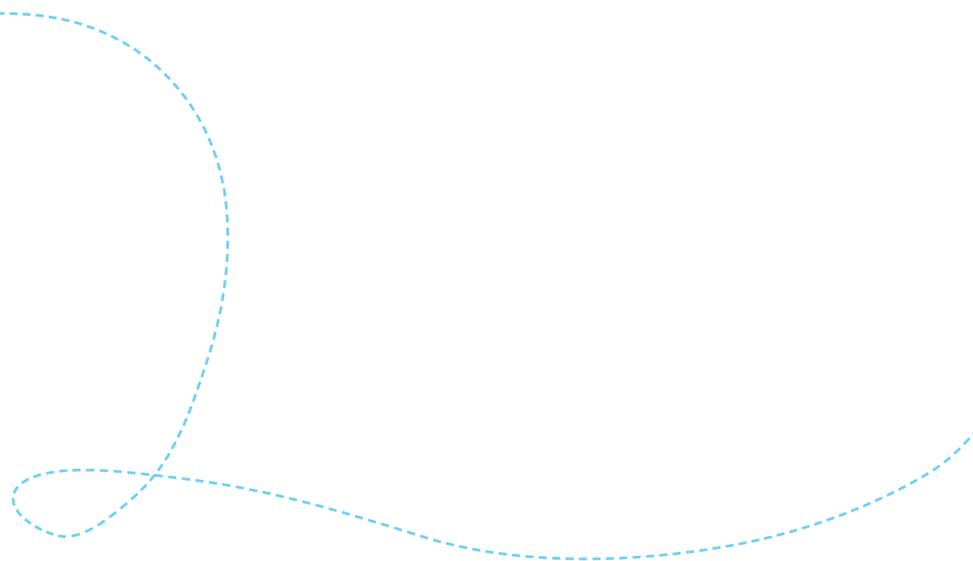






15

*Índice Global
Reporting Initiative 2010*



ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE 2010

DECLARACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN GRI

Para el presente reporte de sustentabilidad 2009 – 2010, y conforme a los contenidos e indicadores reportados, el

Grupo Entel se autodeclara en un nivel de aplicación B de GRI G3 2006.

	2006	C	C+	B	B+	A	A+
	IN ACCORDANCE						
REQUERIDO	Self-Declared			✓			
OPCIONAL	Third Party Checked						
	GRI Checked						

TABLA DE CONTENIDOS, ENFOQUES DE GESTIÓN E INDICADORES GRI G3

Se ha incorporado el grado de reporte alcanzado para cada uno de los indicadores y enfoques de gestión en nivel B y por categoría de la siguiente forma:

- = Reportado
- = Parcialmente reportado

A su vez, se ha dado respuesta a cada uno de los requisitos por contenido o indicador GRI G3 utilizando el presente Reporte de Sustentabilidad, la Memoria Anual 2010 y el portal de internet del Grupo Entel. En la columna "Sección / Página / link" se ubican los enlaces a los cuales puede acceder o el número de página del Reporte de Sustentabilidad 2009/2010 donde se encuentra la información:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	GRADO	SECCIÓN/PÁGINA/LINK
PARTE I: PERFIL			
1. Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones.	•••	Mensaje del Gerente General / 6
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión.	•••	Memoria Financiera 2010 o Factores de riesgo / 95
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización.	•••	Acerca de este reporte / 4 Grupo Entel: 1. Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. 2. Entel PCS Telecomunicaciones S.A. 3. Entel Call Center S.A.
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	•••	http://www.entel.cl/ Principales negocios / 13
2.3	Estructura operacional de la organización, incluyendo divisiones principales, compañías de operación, subsidiarias, joint ventures.	•••	http://www.entel.cl/corporativo/propiedad_negocios.html / Principales negocios / 13
2.4	Localización de la sede principal.	•••	Su opinión nos interesa / 100
2.5	Número de países donde opera la organización.	•••	Dos (2) países: Chile (Sede principal) y Perú (Filial Americatel únicamente)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	•••	http://www.entel.cl/corporativo/estructura.html / Sociedades Anónimas.
2.7	Mercados servidos (incluyendo distribución geográfica, sectores cubiertos y tipos de clientes/beneficiarios).	•••	Calidad en el servicio / 16
2.8	Dimensión de la organización.	•••	12 / 22 / 32 / 38 / 52 / 60 / 68 / 80
2.9	Cambios significativos durante el periodo de reporte.	•••	Adquisiciones recientes / 17
2.10	Reconocimientos recibidos durante el periodo de reporte.	•••	Sobre Entel / 12, Innovación en las Telecomunicaciones / 32, Avances en la estrategia de RSE / 21, Calidad en el servicio / 46, Gestión de personas / 58
3. Parámetros de la memoria			
3.1	Periodo cubierto por la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 4
3.2	Fecha de la memoria más reciente.	•••	Acerca de este reporte / 4
3.3	Ciclo de presentación de la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 4

3.4	Punto de contacto para inquietudes relacionadas con la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 5
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 4
3.6	Cobertura de la memoria (Países, divisiones, filiales, joint ventures, proveedores).	•••	Acerca de este reporte / 4
3.7	Límites al alcance de la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 4
3.8	Base para reportar sobre joint ventures, filiales, operaciones tercerizadas y otras entidades, que puedan afectar significativamente la comparabilidad de período a período y/o entre organizaciones.	•••	Acerca de este reporte / 4
3.9	Técnicas de medición y bases de cálculo de los datos, incluyendo supuestos y estimaciones aplicadas para el levantamiento de los indicadores y de la información de la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 5
3.10	Explicación del efecto de cualquier reexpresión de información suministrada en anteriores reportes, y las razones se requiere reexpresarla.	•••	No hubo.
3.11	Cambios significativos respecto a reportes previos en cuanto al alcance, límites o métodos de medición aplicados.	•••	No hubo.
3.12	Tabla identificando la localización de contenidos e indicadores GRI.	•••	Índice Global Reporting Initiative 2010 / 88
3.13	Política y práctica actual relacionada con la verificación externa de la memoria.	•••	Acerca de este reporte / 5
4. Gobierno, compromisos y relacionamiento			
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los Comités bajo el más alto nivel, responsable por tareas específicas tales como la estrategia de negocio o la visión organizacional.	•••	Gobierno Corporativo / 13 http://www.entel.cl/corporativo/organigrama.html
4.2	Indicar si el Presidente del máximo órgano de gobierno es igualmente un ejecutivo de la organización.	•••	Gobierno Corporativo / 14
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y/o no ejecutivos.	•••	Gobierno Corporativo / 13
4.4	Mecanismos de accionistas y trabajadores para comunicarse o hacer recomendaciones al máximo órgano de gobierno.	•••	Acerca de este reporte / 5 Gobierno Corporativo / 14
4.5	Vínculo entre la remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno, alta dirección y ejecutivos, con el desempeño de la organización (incluido el desempeño social y ambiental).	•••	Gobierno Corporativo / 14 http://www.entel.cl/inversionistas/memorias.html
4.6	Procedimientos establecidos para evitar el conflicto de intereses.	•••	Código de ética y Conductas en los Negocios / 14 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf
4.7	Procedimientos para determinar la capacitación y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno para orientar los tópicos económicos, sociales y ambientales de la estrategia organizacional.	•••	El Directorio es electo en la Junta de Accionistas, cumpliendo las condiciones establecidas por la ley de Sociedades Anónimas
4.8	Declaración de misión, valores, código de conducta y principios desarrollados internamente, relevantes para el desempeño económico, social y ambiental y el estado de su implementación.	•••	Filosofía corporativa / 16 / 17
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental, incluyendo los riesgos relevantes y oportunidades, y la adhesión o cumplimiento de estándares, códigos de conducta y principios acordados internacionalmente.	•••	Gobierno Corporativo / 14 Los Riesgos son detectados por la Administración. El Directorio fija las políticas a seguir en las materias según la propuesta de la Administración
4.10	Procesos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, particularmente respecto al desempeño económico, social y ambiental.	•••	Anualmente se somete a aprobación del Directorio el informe respecto de esta materia

4.11	Explicación sobre la adopción del principio de precaución en la organización.	•••	No existe un planteamiento explícito.
4.12	Principios o iniciativas económicas, sociales o ambientales desarrolladas externamente, que la organización suscriba o apoye.	•••	Se mantienen las adhesiones respectivas para el 2009/2010 Reporte de Sustentabilidad 2007/2008 Página 33. http://www.entel.cl/corporativo/reporte.html
4.13	Principales asociaciones en las que la organización: * tenga una posición dentro de su máximo órgano de gobierno, * participe en proyectos o comités, * proporcione financiación más allá de la obligación por membresía, o * sea una membresía estratégica.	•••	Se mantienen las membresías respectivas para el 2009/2010 Reporte de Sustentabilidad 2007/2008 Página 33 http://www.entel.cl/corporativo/reporte.html
4.14	Lista de los grupos de interés (stakeholders) que la organización ha incluido.	•••	Temas relevantes para los grupos de interés / 24 / 25
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés.	•••	Código de ética y Conductas en los Negocios / 6 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entelcl2004/pdf/CodigoEtica.pdf
4.16	Enfoque del relacionamiento con los grupos de interés, incluyendo la frecuencia del relacionamiento con cada uno de ellos.	•••	Descrita en los diferentes capítulos del Reporte.
4.17	Aspectos clave y principales preocupaciones que han sido obtenidas del relacionamiento y la forma como la organización ha dado respuesta, incluida la publicación de su memoria.	•••	Diálogo con líderes de opinión sobre el Reporte de Sustentabilidad 2007/08 / 25

PARTE II: INDICADORES DE DESEMPEÑO

ECONÓMICOS

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo, generado y distribuido.	•••	Valor económico generado y distribuido / 38-43
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	•••	Se cumple con las obligaciones que por Ley establece el sistema de pensiones en Chile.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno.	•••	Proyecto "Todo Chile Comunicado" / 52

Presencia en el mercado

EC6	Políticas, prácticas y proporción de gastos correspondientes a proveedores locales.	•••	Incentivando la responsabilidad en la cadena de suministro / 28 Valor económico generado y distribuido / 52
-----	---	-----	--

Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios prestados principalmente para el beneficio público.	•••	"Todo Chile Comunicado" / 52 Proyectos de conectividad a Internet y capacitación en contenidos pedagógicos digitales para las escuelas en Chile 2009 – 2010 / 54
-----	--	-----	---

AMBIENTALES

Energía

EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	•••	Consumo de energía directa / 82
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias.	•••	Consumo de energía indirecta / 82-83

Emisiones, vertidos y residuos

EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	•••	Campaña "Plan Gonzalo" para el reciclaje de celulares / 84 Reciclemos juntos / 84
------	---	-----	--

Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	••	Gestión amigable con el medio ambiente / 81
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	••	Campaña "Plan Gonzalo" para el reciclaje de celulares / 84 Reciclemos juntos / 84

Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	•••	No hubo sanciones ambientales en el período.
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	•••	Valor económico generado y distribuido / 43
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	•••	Gestión de personas / 69
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	••	Rotación / 70
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	•••	Beneficios / 71
Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	•••	Sindicalización / 71
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	•••	Se cumple con lo establecido en la Ley y en los convenios colectivos.
Salud y seguridad laboral			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	•••	El 100% de los trabajadores está representado en los Comités de Salud Ocupacional.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	•••	Ambiente de trabajo seguro y saludable / 76
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	•••	Ambiente de trabajo seguro y saludable / 76
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	••	Capacitación / 73
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continuada que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	•••	Capacitación / 73
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	•••	Evaluación de desempeño / 74
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	••	Gestión de personas / 69
DERECHOS HUMANOS			
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	••	Incentivando la responsabilidad en la cadena de suministro / 29
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	•••	No se presentaron este tipo de incidentes en el período.

Derechos de los indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	••• No hubo.
SOCIEDAD		
Comunidad		
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	•• "Todo Chile Comunicado" / 52-54 Proyectos de conectividad a Internet y capacitación en contenidos pedagógicos digitales para las escuelas en Chile 2009 – 2010 / 54-56 Proyecto "Chile @prende" Fundación País Digital y Entel / 56-57
Corrupción		
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	••• Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16
Política pública		
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	••• Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14 Por política establecida en el Código de Ética no se realizan aportes financieros a partidos políticos.
Cumplimiento normativo		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	••• No hubo sanciones significativas en el período.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Salud y seguridad del cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	•• Antenas: Incorporación al paisaje con menor generación de emisiones / 80 Equipos: http://www.entelpcs.cl/cuida_tu_entelpcs/no_sea_problema.iws#sar Acceso a contenidos: http://personas.entelpcs.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P9200190671288032055608
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	••• No se presentaron este tipo de incidentes en el período.
Etiquetado de productos y servicios		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	••• Calidad en el servicio / 16-17
Comunicaciones de marketing		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	••• Comunicación y marketing responsable / 16
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	••• No se presentaron este tipo de incidentes en el período.
Privacidad del cliente		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	••• No hubo sanciones significativas en el período.

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

OPERACIONES INTERNAS

Inversión

I01	Capital de inversión en infraestructura de redes de telecomunicaciones desglosado por región.	•••	Memoria Financiera 2010 ð Inversiones en infraestructura / 75 http://www.entel.cl/inversionistas/memorias.html
I02	Costos netos para los proveedores de servicios bajo la Obligación de Servicio Universal al extender sus servicios a lugares geográficos y a grupos de bajos ingresos, que no son rentables. Describir los mecanismos legislativos y regulatorios relevantes.	••	"Todo Chile Comunicado" / 52-57 http://personas.entelpcs.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P6002358631280422082647 Zonas Extremas: http://www.entelpcs.cl/landing_antenas/zona_extrema.iws

Salud y Seguridad

I04	Cumplimiento con los estándares del ICNIRP sobre exposición a emisiones de radiofrecuencias de teléfonos móviles.	•••	Se cumple con la normativa vigente
I05	Cumplimiento con los lineamientos del ICNIRP sobre exposición a emisiones de radiofrecuencias de estaciones base.	•••	Se cumple con la normativa vigente
I06	Política y prácticas respecto a la Tasa de Absorción Específica de los teléfonos móviles.	•••	http://www.entelpcs.cl/cuida_tu_entelpcs/no_sea_problema.iws#sar

Infraestructura

I07	Políticas y prácticas en la ubicación de antenas y sitios de transmisión, incluyendo la consulta a los grupos de interés, lugares compartidos e iniciativas para reducir el impacto visual. Describa el enfoque para evaluar las consultas y cuantificarlas donde sea posible.	•••	Antenas: Incorporación al paisaje con menor generación de emisiones / 80-82
-----	--	-----	---

SUMINISTRO DE ACCESOS

Acceso a los productos y servicios de las telecomunicaciones: Reduciendo la brecha digital

PA1	Políticas y prácticas para permitir el uso de infraestructura de las telecomunicaciones y acceso a productos y servicios de telecomunicaciones en áreas remotas y de baja población.	•••	"Todo Chile Comunicado" / 52-54 Proyectos de conectividad a Internet y capacitación en contenidos pedagógicos digitales para las escuelas en Chile 2009 – 2010 / 54-56 Proyecto "Chile @prende" Fundación País Digital y Entel / Bancarización / 56-57
PA2	Políticas y prácticas para superar las barreras de acceso y uso de productos y servicios de telecomunicaciones, incluyendo: idioma, cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad.	••	Móvil Senior / 48-49
PA3	Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y confiabilidad de productos y servicios de telecomunicaciones.	••	Portabilidad Numérica / 48
PA5	Número y tipos de productos y servicios de telecomunicaciones provistos y usados por la población sin o de bajos ingresos. Clarificar las definiciones empleadas. Incluir una explicación al enfoque de fijación de precios, ilustrando con ejemplos tales como el precio por minuto de la llamada y transferencia de datos en áreas remotas, pobres o de baja densidad poblacional.	••	"Todo Chile Comunicado" / 52-53 Proyectos de conectividad a Internet y capacitación en contenidos pedagógicos digitales para las escuelas en Chile 2009 – 2010 / 54-56 Proyecto "Chile @prende" Fundación País Digital y Entel / 56-57
PA6	Programas para proveer y mantener productos y servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia y para colaborar en caso de desastre.	•••	Terremoto 2010 / 60-65

Acceso a contenidos

PA7	Políticas y prácticas para manejar aspectos de derechos humanos relacionados con el acceso y uso de productos y servicios de telecomunicaciones.	•••	Seguridad en la red: http://personas.entelpcs.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P9200190671288032055608 Pack de Seguridad en internet: http://personas.entelpcs.cl/PortalPersonas/appmanager/entelpcs/personas?_nfpb=true&_pageLabel=P8000373401285098399649
-----	--	-----	--

Relaciones con clientes			
PA8	Políticas y prácticas relativas a la comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos.	•••	Antenas: Incorporación al paisaje con menor generación de emisiones / 80-82
PA10	Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas.	•••	Satisfacción de clientes / 16
PA11	Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente de los productos.	•••	Campaña "Plan Gonzalo" para el reciclaje de celulares / 84

APLICACIONES TECNOLÓGICAS

Eficiencia de recursos			
TA1	Ejemplo de la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en el consumo de recursos.	••	Primera red móvil que ahorra energía / 83
TA2	Ejemplos de productos, servicios y aplicaciones de telecomunicaciones que tienen el potencial de reemplazar objetos físicos (Por ejemplo una guía telefónica por una base de datos en la web o viajes por videoconferencias).	••	Gestión amigable con el medio ambiente / 80

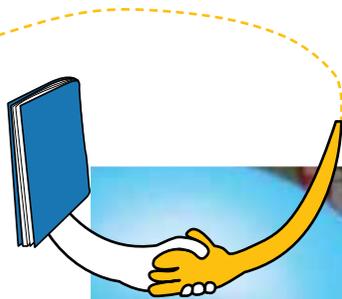
ÍNDICE DEL PACTO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

El Grupo Entel reitera su apoyo constante al Pacto Global y al cumplimiento de sus 10 principios relacionados con los Derechos Humanos, las prácticas laborales justas, la gestión responsable con el medio ambiente y las prácticas anticorrupción. Este reporte de sustentabilidad se ha desarrollado siguiendo igualmente los linea-

mientos para la Comunicación sobre el Progreso que la Organización de Naciones Unidas ha establecido, a través del Pacto Global. En la siguiente tabla, se encuentra la ubicación de los principios, acciones e indicadores de esta iniciativa durante el período 2009/2010 dentro del reporte de sustentabilidad:

CÓDIGO	PRINCIPIO	SECCIÓN/PÁGINA/LINK
DERECHOS HUMANOS		
GC 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf Incentivando la responsabilidad en la cadena de suministro / 29
GC 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf
ESTÁNDARES LABORALES		
GC 3	Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Sindicalización / 71 Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf



GC 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf
GC 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf
GC 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf Gestión de personas / 68
MEDIO AMBIENTE		
GC 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Antenas: Incorporación al paisaje con menor generación de emisiones / 80
GC 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Antenas: Menos emisiones, más mimetización y uso de energías renovables / 80-82 Campaña "Plan Gonzalo" para el reciclaje de celulares / 84 Reciclemos juntos / 84
GC 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Antenas: Menos emisiones, más mimetización y uso de energías renovables / 80 Primera red móvil que ahorra energía / 83
ANTICORRUPCIÓN		
GC 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Código de Ética y Conducta en los Negocios / 14-16 http://homeweb.entelchile.net/home_img/imagenes/entel-cl2004/pdf/CodigoEtica.pdf

SU OPINIÓN NOS INTERESA

Agradecemos sus comentarios sobre este reporte de sustentabilidad, diligenciando el siguiente formulario:

1. Complete con sus datos personales:

Sexo: Masculino Femenino

Educación:

Básica Media Técnica Universitaria

Grupo de interés al que pertenece:

Empleado, área: _____

Accionista, empresa: _____

Clientes, país: _____

Miembro de la misma industria: _____

Organismo regulador Regional: _____

Organismo regulador Nacional: _____

ONG, cual: _____

Comunidad; Ciudad: _____

Vecinos a la operación: _____

Otro, especificar: _____

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

Transparencia y honestidad ____

Distribución de contenidos ____

Diseño ____

Facilidad de lectura ____

Extensión del reporte ____

Profundidad de la información ____

Medios de difusión utilizados ____

Califique el reporte en su totalidad ____





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

Sobre el Grupo Entel___

Avances en la estrategia de RSE___

Temas relevantes para nuestros grupos de interés___

Desafíos 2011/2012___

Incentivando la responsabilidad en la cadena de suministro___

Innovación en las telecomunicaciones___

Valor económico generado y distribuido___

Calidad en el servicio___

Todo Chile Comunicado___

Terremoto 2010___

Gestión de personas___

Gestión amigable con el medio ambiente___

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

¿Encontró la información en el Reporte? SI NO

¿Cumplió sus expectativas? SI NO

Lo mejor del Reporte: _____

Lo peor del Reporte: _____

5. En su opinión como podría el Grupo Entel mejorar la calidad de su Reporte de Sustentabilidad:

6. ¿Cómo le gustaría acceder al reporte?

Reporte físico ___

Archivo electrónico ___

Página Web: ___

Interactiva___ Formato PDF___

Otro___

Muchas gracias por su tiempo.

Enviar a:

Grupo Entel

Avenida Andrés Bello #2687, piso 14, Las Condes, Santiago.

Casilla 4254 - Santiago./Teléfono: 360 0123/ Fax: 360 3424

Marlen Velásquez

Gerente de Asuntos Corporativos y RSE Grupo Entel

mvelasquez@entel.cl



AGENCIA
Magia Liquid

IMPRESA
Firma Gráfica