

General

Periodo cubierto por su Comunicación de Progreso (COP)

De: Enero 2014

A: Diciembre 2014

Declaración de apoyo continuo realizada por el Director Ejecutivo de la empresa
Incluya una declaración del director ejecutivo de su compañía que exprese el apoyo continuo al Pacto Mundial y a la renovación del compromiso constante de su compañía con la iniciativa y sus principios. (Incluya el nombre y el título del director ejecutivo al final de la declaración).

20 de Noviembre 2015

A nuestros grupos de interés:

Tengo el agrado de ratificar el compromiso de VTR GlobalCom SpA con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el respeto a los Derechos Humanos, el combate contra la corrupción, el cuidado del medio ambiente y la salud e integridad de todos nuestros colaboradores (tanto internos como externos).

En VTR velamos a diario por el cumplimiento de estos principios en todo nuestro quehacer, reportando de manera periódica y pública nuestro desempeño en los ámbitos de la sustentabilidad a nuestros grupos de interés.

En la presente Comunicación de Progreso anual (COP) detallamos las acciones realizadas durante este periodo en las materias propias de la sustentabilidad y que buscan colaborar en la construcción de una cultura y economía sostenible en el tiempo y que incluya a todas las personas por igual.

Se despide atentamente,



Guillermo Ponce
Gerente General VTR GlobalCom SpA

Principios de derechos humanos

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Valoración, política y objetivos

Descripción de la relevancia de los derechos humanos dentro de la compañía (valoración de riesgos de los derechos humanos). Descripción de políticas, compromisos públicos y objetivos de la empresa en los derechos humanos.

En nuestro Código de Conducta Corporativo asumimos el compromiso de desarrollar nuestra actividad de forma honrada y con integridad, de acuerdo con normas éticas y legales, manteniendo un respeto mutuo y por aquellas personas con las que hacemos negocios. El código de conducta empresarial constituye nuestra guía para una conducta adecuada en el trabajo y un recurso que podemos consultar para comprender mejor los principios, los valores, los criterios y las normas de comportamiento que se espera de nosotros.

Además, contamos con una política de no discriminación que busca promover la diversidad, la meritocracia, y el equilibrio de la vida laboral y personal de nuestros colaboradores.

Por otra parte, durante 2014, VTR constituyó una Mesa de Externos con la finalidad de avanzar en un nuevo modelo de vinculación entre la compañía y sus contratistas, buscando garantizar que en toda su cadena de valor se respeten principios básicos de derechos humanos, como la eliminación del trabajo infantil y del trabajo forzado.

Ejemplos

- Referencia a (declaración en apoyo de) la Declaración Universal de Derechos Humanos u otros estándares internacionales
- La política de la compañía por escrito sobre el respeto por los derechos humanos y la prevención de posibles abusos (por ejemplo, en el código de conducta)
- La política que requiera que los socios empresariales y los proveedores se adhieran a los principios de los derechos humanos
- Valoración de los riesgos relacionados a los derechos humanos y el impacto en el sector comercial y en los países en los que operan (ver el Informe de Valoración de Riesgos en www.humanrightsbusiness.org)
- Objetivos específicos en el área de los derechos humanos para el año que entra Implementación

Una descripción de las medidas concretas que se toman para implementar las políticas de derechos humanos, reducir los riesgos de los derechos humanos y responder a las infracciones de derechos humanos.

Implementación

Una descripción de las medidas concretas que se toman para implementar las políticas de derechos humanos, reducir los riesgos de los derechos humanos y responder a las infracciones de derechos humanos.

Nuestro Código de Conducta nos ofrece orientación y ejemplos útiles para la aplicación de sus principios en el desempeño de nuestras labores. Además contempla que frente a cualquier infracción, se puede realizar una denuncia al:

- Responsable de cumplimiento.
- Departamento jurídico.
- Director de auditoría y cumplimiento de Liberty Global Group.
- Consejo general de Liberty Global Group.

Por otra parte, VTR también cuenta con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad el que es entregado a todos los colaboradores al momento de ingresar a la compañía y que incluye todas las disposiciones legales que deben cumplir los trabajadores de la empresa y los canales de implementados para realizar cualquier tipo de denuncia, incluidas aquellas sobre violaciones a los Derechos Humanos.

Junto con la entrega de este documento, se realiza una capacitación presencial por parte de los encargados del área de ética y cumplimiento, la que busca fomentar una cultura abierta, en que el personal pueda preguntar y plantear sus inquietudes si considera que se ha infringido el Código de Conducta Empresarial.

Las vías para realizar consultas o denuncias son:

- Por mail al correo eticacorporativa@vtr.cl
- A través de los canales disponibles en la Intranet corporativa.
- Por teléfono a la Línea Ética Corporativa 800-281-546
- Directamente al Gerente Legal Corporativo

Con el fin de reforzar los contenidos del Código de Conducta, los colaboradores deben realizar todos los años un curso en línea sobre estas materias, el que durante 2014 fue cursado por 2.691 trabajadores, correspondientes al 96,8% de la empresa.

Además, y como resultado de la Mesa de Externos implementada durante 2014, se logró incorporar en los nuevos contratos de empresas proveedoras de servicios, dos cláusulas para los contratos de trabajo y para los contratos comerciales y que tienen por fin asegurar el respeto a los Derechos Humanos:

- a. CLAUSULA DE RESPETO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS TRABAJADORES: "Por este acto, las partes se obligan a respetar, en todo momento, los derechos fundamentales de los trabajadores consagrados en la Constitución Política de la República, las Leyes y los Tratados Internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.
- b. CLAUSULA DE RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS (CONTRATOS COMERCIALES CON PROVEEDORES): "Por este acto, el proveedor declara conocer que VTR adhiere al Pacto Global de Naciones Unidas relativo a la adopción de principios universales relacionados con la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de las normas laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción; y, por ende, ha adoptado una política de compra responsable de bienes y servicios.

También durante 2014 VTR se unió a programa + Diversidad impulsado por AcciónRSE y que busca “Contribuir al desarrollo de acciones que generen Diversidad en las empresas y sus cadenas de valor, a través de la gestión de riesgos y oportunidades existentes en el sector público y privado”.

Ejemplos

- Caja de sugerencias, centro de llamadas o mecanismo de reclamaciones
- Elevar la conciencia o entrenar a los empleados acerca de los derechos humanos
- Consultar con las partes interesadas y afectadas
- Asignación de responsabilidades para la protección de los derechos humanos dentro de su compañía.
- Políticas y procedimientos de recursos humanos en apoyo de los derechos humanos

Medición de resultados

Descripción de cómo la compañía supervisa y evalúa el rendimiento.

Durante los meses de Mayo y Julio de 2014, se llevó a cabo una auditoría en terreno para verificar la correcta gestión de la documentación, gestión de personas y prevención de riesgo del capital humano subcontratado.

Este ejercicio logró un alcance del 100% de las empresas proveedoras de servicios de operaciones domiciliarias y dealers. Los resultados del proceso de auditoría fueron comunicados a cada una de las empresas y se les solicitó generar un plan de cierre de brechas. Sin embargo, no se detectaron incumplimientos respecto a violaciones de los DD.HH.

También, durante 2014, 2.691 colaboradores, correspondientes al 96,8% de los trabajadores de VTR, cursaron un curso en línea con el fin de reforzar los conocimientos respecto al Código de Conductas y como desarrollar nuestra actividad de forma honrada y con integridad, de acuerdo con normas éticas y legales.

A la vez y como parte del nuevo modelo de relacionamiento de contratistas, el 100% de los contratos de empresas proveedoras de servicios ahora cuentan con cláusulas que velan por el respeto a los Derechos Humanos.

Por otra parte, durante el año 2014 VTR GlobalCom SpA, no recibió ninguna denuncia por incumplimiento de los Derechos Humanos por parte de sus colaboradores, trabajadores externos, proveedores o etnias en ninguno de los canales disponibles para realizar denuncias.

Ejemplos

- Progreso específico que se ha conseguido en el área de derechos humanos en el último periodo de documentación.
- Información sobre cómo su compañía lleva los incidentes cuando surge una infracción de derechos humanos
- Investigaciones, casos legales, sentencias, multas y otros eventos relevantes relacionados a los derechos humanos
- Revisión periódica de los resultados por parte de los máximos mandatarios
- Auditorías externas sobre el rendimiento en torno a los derechos humanos

Principios laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Valoración, política y objetivos

Descripción de la relevancia de los derechos laborales para la compañía (riesgos y oportunidades relacionados a los derechos laborales). Descripción de las políticas impresas, los compromisos públicos y los objetivos de la empresa en torno a los derechos laborales.

VTR cuenta con diversas directrices en las que se reconocen los derechos fundamentales de los trabajadores tanto internos como externos, los que también destacan la importancia y valor de una fuerza de trabajo diversa. Además, estas directrices explicitan que VTR no discrimina a las personas por su género, raza, color, orientación sexual, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, ni tampoco por razones de capacidad.

Algunos de los documentos que incluyen estos derechos fundamentales son:

- Código de Conducta
- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad
- Política No Discriminación
- Política de Movilidad Interna
- Contratos de empresas proveedoras de servicios

Siguiendo este enfoque no discriminatorio en todos los procesos de la compañía, desde el reclutamiento y la selección hasta el acceso a beneficios y la entrega de compensaciones, cabe consignar que las diferencias que se puedan registrar entre los empleados hombres y mujeres en términos de renta no están basadas en el género de los colaboradores, sino que responden a las complejidades de los cargos, la responsabilidad de cada función y la contribución individual al negocio.

Además, nuestra estrategia de Relaciones Laborales, promueva la participación de los sindicatos en los procesos estratégicos y operativos de la compañía, a través de un programa quincenal de reuniones entre la empresa y los sindicatos.

Por otra parte, en 2014, la gestión de Personas en VTR se orientó a entregar soporte a la compañía en los tres ejes de trabajo que contempla la nueva estrategia corporativa: Experiencia Cliente, Excelencia Operacional y Cultura.

Entre los avances impulsados en este contexto destaca la creación de una Gerencia de Desarrollo Organizacional, bajo cuya responsabilidad quedó la gestión de algunas de las dimensiones del capital humano que el nuevo plan de la empresa exige abordar con mayor profundidad y enfoque integrador, como son el desarrollo del talento, el desempeño y el liderazgo.

A esta unidad se le asignó, además, la articulación del trabajo transversal que viene desplegando la compañía en el ámbito de la cultura y cuya finalidad es dotar a la organización de una nueva identidad alineada con la mirada pro cliente que busca construir VTR.

Toda esta labor se efectuó de forma simultánea con otras líneas de acción derivadas tanto del programa de transformación de VTR como de la ejecución de las iniciativas contempladas en la Estrategia Personas que la empresa lanzó en 2013.

Entre ellas cabe mencionar el proceso de gestión del cambio involucrado en la transformación del modelo de operación de agentes territoriales; el lanzamiento de la nueva oferta de beneficios flexibles para los colaboradores; la elaboración de un plan de trabajo a tres años con los contratistas y el diseño de una Estrategia de Relaciones Laborales que le permita a VTR consolidar una relación más robusta y simétrica con sus sindicatos.

Ejemplos

- Referencia a las Convenciones Centrales de OIT u otros instrumentos internacionales
- Políticas impresas de la compañía para respetar la libertad de asociación y el derecho a negociar precios de forma colectiva, y la eliminación de los trabajos forzados, la explotación de menores y la discriminación laboral
- Políticas por escrito que expresen claramente los derechos y las responsabilidades de los empleados y su compensación y beneficios
- La política que requiera a los asociados y proveedores comerciales a adherirse a los principios laborales

- Valoración de los riesgos laborales dentro del sector comercial y los países en los que operan
- Objetivos específicos en el área de los derechos laborales para el año que entra

Implementación

Descripción de las medidas específicas que toma su compañía para implementar las políticas laborales, reducir los riesgos laborales y responder a las infracciones.

Durante 2014 y con el objetivo de ahondar en las directrices respecto a la no discriminación y transformarlas en un sello reconocible y diferenciador de VTR, en 2014 la compañía se incorporó al programa Más Diversidad que impulsa AcciónRSE. En el marco de esta iniciativa, la empresa asumió una serie de compromisos relacionados con la promoción de la diversidad y la no discriminación en la organización, cuyo nivel de cumplimiento deberá informar en el Encuentro de RSE y Desarrollo Sostenible que esta ONG efectuará en 2015.

Por otra parte, en 2014 el proyecto Alma identificó la cultura como uno de los tres pilares estratégicos del programa de transformación definido por VTR para alcanzar la “excelencia en la operación centrada en experiencia del cliente”.

Esta decisión se tradujo en el inicio de un nuevo programa de cultura de VTR, un trabajo que se inició con la realización de una encuesta entre los 100 principales líderes de la organización con el fin de medir el nivel de coherencia entre los principios corporativos y los de este segmento de la dotación, así como las expectativas de este grupo de colaboradores en el plano del soporte valórico de la empresa.

Este ejercicio derivó en un proceso interno de conversaciones en torno a estas temáticas que arrojó un primer conjunto de sugerencias y propuestas.

A partir de estos elementos, la empresa constituyó -con la participación del Gerente general y de los Vicepresidentes de Personas, Comercial y de Asuntos Públicos- una Mesa de Cultura, a la que encomendó la misión de hacer confluir en un propósito común y un nuevo relato todo el conjunto de mensajes y declaraciones corporativas vigentes a la fecha.

Esta labor se desarrollará durante 2015 y se deberá complementar con la definición de prácticas y rutinas que permitan a los colaboradores vivir en su día a día y como un marco coherente esta nueva cultura de VTR.

También durante 2014, la compañía sentó las bases del Modelo de Liderazgo VTR en el que se fundará la nueva cultura de la organización y con el que la empresa busca marcar una verdadera diferenciación en el mercado.

Este modelo aspira a incorporar en cada uno de los líderes de la compañía cuatro dimensiones intransables (carácter estratégico, funcional, innovador, y relacional y afectivo), a través de un sistema de entrenamiento que tiene por finalidad en primer término enseñarles a los líderes a desarrollarse a sí mismos para que luego puedan fortalecer a sus respectivos equipos.

En 2014, VTR comenzó a ejecutar las primeras innovaciones contempladas en su nueva oferta de valor para los colaboradores. Este programa nace en el marco de la Estrategia de Personas

lanzada por la compañía en 2013 y responde a la necesidad de adaptar el set de beneficios corporativos a las necesidades y expectativas del nuevo perfil de la dotación, cada vez más marcado por la presencia de profesionales jóvenes y colaboradores solteros o sin hijos.

Además en 2014 y bajo el nombre de “Te Quiero Ver”, se desarrolló un enfoque de aprendizaje práctico en cuyas bases están la psicología positiva y un modelo que concentra el trabajo en las fortalezas de los colaboradores y no en sus brechas.

A este proyecto se sumó la puesta en marcha del nuevo Programa Equilibrio, el marco bajo el que la empresa agrupó todas las iniciativas que impulsa con un enfoque de bienestar integral en las dimensiones de Nutrición, Salud Ocupacional, Entretención y Apoyo Psicológico.

Ejemplos

- Caja de sugerencias, centro de llamadas o mecanismo de reclamaciones
- Elevar la conciencia o la capacitación de los empleados en el entorno de derechos laborales y políticas
- Describir cómo se garantiza la salud y la seguridad de todos los empleados
- Describir cómo evita su compañía la discriminación de todos los tipos y garantiza una paga comparable por un trabajo comparable
- Consultar con empleados y otras partes interesadas
- Asignación de responsabilidades para la protección de los derechos laborales dentro de su organización
- Políticas y procedimientos de derechos humanos para apoyar los principios laborales
- Participación en acuerdos de magnitud internacional y en otros acuerdos con sindicatos de trabajadores.

Medición de resultados

Descripción de cómo la compañía supervisa y evalúa el rendimiento

En el marco del programa “Te Quiero Ver”, el primer periodo de entrenamiento abarcó a los 500 líderes de la compañía a través de talleres conformados por no más de 20 personas. Este formato permitió realizar actividades más personalizadas, un involucramiento directo de los asistentes y un acompañamiento individual que en algunos casos se complementó con sesiones de coaching.

En relación al enfoque no discriminatorio relacionado con la equidad de género y brecha salarial, en VTR, las mujeres tienen un sueldo promedio superior al de los hombres en dos categorías de cargo con alto número de colaboradores: Áreas de Apoyo y Ejecutivos Comerciales. En esta última, de hecho, que es la que concentra la mayor cantidad de dotación en la empresa (el 25% del total), la presencia femenina llega al 69%. En la siguiente tabla se pueden apreciar la relación del salario base entre mujeres y hombres por cargo;

Relación salario base entre mujeres y hombres por cargo

Categoría de cargo	Promedio Salario Base (en \$)		Relación
	Hombres	Mujeres	
Área de apoyo	710.133	847.528	1,19
Directivo intermedio	1.585.809	1.492.177	0,94
Ejecutivo / Asesor Clientes Comercial	673.483	755.199	1,12
Ejecutivo / Asesor Clientes Técnico	457.868	423.212	0,92
Ejecutivo / Asesor Venta	1.441.430	1.333.111	0,92
Jefe	2.453.501	2.230.120	0,91
Subgerente	4.309.172	3.666.775	0,85
Supervisor	1.345.902	1.316.960	0,98
Técnico	941.136	768.478	0,82
Gerente y Vicepresidente	10.207.825	8.651.722	0,85
Total	1.366.107	1.068.974	0,78

Esta mirada equitativa en materia de rentas también se refleja en la asignación de los aumentos de sueldo por mérito que efectuó VTR en 2014. En el marco de este proceso, el 22% del total de mujeres afectas finalmente vio incrementado su salario en comparación con el 19% de los hombres afectos que también lo recibieron. Dicho aumento, de igual modo, fue de 9,1% en el caso de las mujeres y de 8,8% para los hombres. El detalle se puede observar en la siguiente tabla:

Ajustes de remuneraciones en 2014

Detalle	Género	Número de empleados
Colaboradores con posibilidad de ajuste de renta	Hombres	1.014 (73%)
	Mujeres	381 (27%)
	Total	1.395
Personas con ajuste de rentas	Hombres	193 (69%)
	Mujeres	85 (31%)
	Total	278
Porcentaje de número de ajustes sobre género	Hombres	19%
	Mujeres	22%
	Total	20%
Porcentaje promedio de ajuste de renta por mérito	Hombres	8,8%
	Mujeres	9,1%
	Total	8,9%

Además, durante 2014, la dotación de VTR por género y categoría de cargo fue la siguiente:

Dotación 2014 por género y categoría de cargos

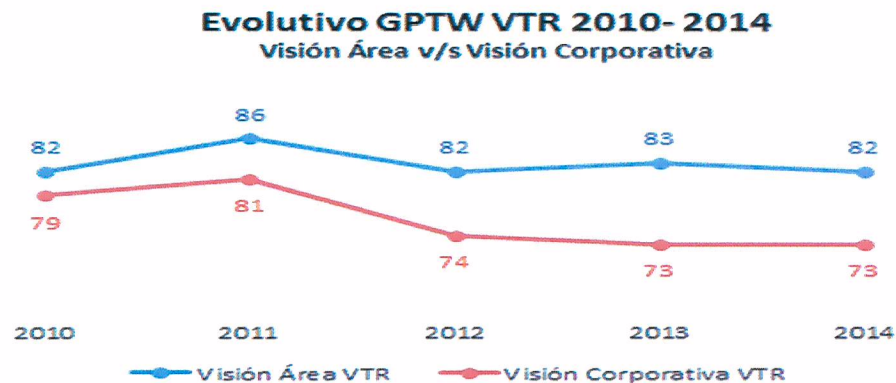
Categoría	Masculino	%	Femenino	%	Total
Área de apoyo	97	52	88	48	185
Directivo intermedio	374	65	205	35	579
Ejecutivo / Asesor Clientes Comercial	214	31	484	69	698
Ejecutivo / Asesor Clientes Técnico	227	60	149	40	376
Ejecutivo / Asesor Venta	53	39	83	61	136
Gerente	25	93	2	7	27
Jefe	119	66	62	34	181
Subgerente	46	67	23	33	69
Supervisor	103	64	59	36	162
Técnico	344	97	11	3	355
Vicepresidente	8	89	1	11	9
Total	1.610	58	1.167	42	2.777

Por otra parte, el índice de sindicalización de trabajadores aumentó en un 11%, al igual que el porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo, el que se incrementó en 9 puntos porcentuales, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Dotación sindicalizada

	2013	2014
Dotación	3.305	2.777
Empleados sindicalizados	970	1.097
Empleados asimilados a los sindicatos	129	56
Empleados cubiertos por un convenio colectivo	1.099	1.153
% de sindicalización	29%	40%
Número de sindicatos	8	8
% empleados cubiertos por un convenio colectivo	33%	42%

Finalmente, durante la medición efectuada por Great Place to Work, VTR fue destacada con el lugar número 21 entre las mejores empresas para trabajar en Chile. En el siguiente gráfico, se observa que la visión de área y corporativa no tuvieron mayores variaciones entre la medición del año 2013 y 2014.



Ejemplos

- Datos demográficos de los altos cargos y empleados por factores de diversidad (por ejemplo, sexo, etnia, edad)
- Describir cómo trata su compañía los casos de infracción de los principios laborales
- Investigaciones, casos legales, sentencias, multas y otros eventos relevantes relacionados al trabajo
- Revisión periódica de los resultados por parte de los máximos mandatarios
- Progreso específico que se ha conseguido en el área de trabajo en el último periodo de documentación

- Auditorías externas (por ejemplo, SA 8000)

Principios medioambientales

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Valoración, política y objetivos

Descripción de lo relevante que es la protección medioambiental para la compañía (como riesgos para el medio ambiente y oportunidades). Descripción de políticas, compromisos públicos y objetivos de la compañía por la protección del medio ambiente.

Gestionar el Impacto Ambiental corporativo es uno de los ejes de la Política de Sustentabilidad de VTR. Para avanzar en este desafío, la empresa ha definido como sus principales focos de acción el manejo de sus residuos y la reducción de sus emisiones y consumo energético. Ambas líneas se ejecutan en el marco de sus respectivos sistemas de gestión. La primera se alinea con el Modelo de Reversa, el mecanismo a través del cual VTR administra sus equipos obsoletos. La segunda se encuadra en el programa Desafío Climático que promueve Liberty.

En términos de Políticas, VTR cuenta con una Política de Compromiso Ambiental la que guía sus acciones y genera compromisos hacia el medio ambiente y donde destacan;

- Mejorar nuestro desempeño ambiental, cuidando los recursos naturales.
- Implementar un plan de manejo ambiental corporativo orientado a la mitigación de los impactos ambientales adversos.
- Reciclar nuestros residuos (cables, baterías, excedentes electrónicos, papeles, tintas, etc.) adecuadamente, respetando los procesos y normas vigentes en el país.
- Asegurar el almacenamiento, transporte y disposición final de nuestros residuos (cables, baterías, excedentes electrónicos y activos estratégicos), cumpliendo con todas las disposiciones legales vigentes.
- Fomentar el manejo eficiente del agua y la energía.
- Medición y reducción de las emisiones CO₂ (dióxido de carbono) en nuestras operaciones.
- Fomentar la formación de nuestros colaboradores en temas ambientales.
- Informar periódicamente de los indicadores y prácticas ambientales implementadas en VTR.

Ejemplos

- Evaluar el efecto medioambiental y el impacto que tiene su compañía

- La política impresa de la compañía sobre temas relacionados al medio ambiente, incluida la prevención y la gestión de los riesgos medioambientales
- La política que requiera a los asociados y proveedores comerciales a adherirse a los principios medioambientales
- Describir los objetivos específicos en el área de medio ambiente para el año que entra Implementación
- Descripción de las medidas específicas para implementar políticas medioambientales, reducir riesgos medioambientales y responder a incidentes.

Implementación

Descripción de las medidas específicas para implementar políticas medioambientales, reducir riesgos medioambientales y responder a incidentes.

En VTR nos preocupa firmemente minimizar el impacto de nuestro desempeño en el entorno natural, y generar conciencia al interior de la compañía sobre la importancia del cuidado del medioambiente en todas nuestras actividades. Por ello, nos hemos enfocado en tres ejes temáticos:

- Reciclaje de residuos: implementamos medidas de reciclaje en conformidad con las regulaciones ambientales, y reciclamos nuestros residuos generando valor social para las comunidades en las cuales estamos insertos.
- Eficiencia Energética: invertimos esfuerzos para sensibilizar a los hogares chilenos y colaboradores VTR respecto a las ventajas que conlleva realizar un manejo eficiente de la energía.
- Cambio Climático: nos comprometemos con el cambio climático a través de la medición de nuestras emisiones de CO₂ (dióxido de carbono), una campaña de sensibilización dirigida a nuestros colaboradores la implementación de medidas enfocadas a reducir el consumo de energía en el mediano plazo.

Para esto, hemos implementado un Procedimiento de Reciclaje de Residuos que busca devolver a la operación aquellos equipos que han sido entregados por los clientes pero que todavía no han terminado su vida útil y disponer de manera adecuada y en conformidad con la legislación ambiental vigente en Chile, aquellos residuos que no es posible recuperar.

Además durante 2014, VTR continuó participando en el programa de retiro de cableado aéreo en desuso impulsado desde el año 2012 por las industrias nacionales de Telecomunicaciones y Eléctrica, en coordinación con la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Electricidad y las municipalidades del país. El objetivo de este proyecto es disminuir el riesgo de accidentes, el impacto visual y las pérdidas de servicio que se puedan derivar del exceso de cables y peso en los postes.

En términos de cambio climático, VTR desarrolla el programa de “Desafío Climático” iniciativa que se inspira en el programa homónimo que impulsa Liberty Global y en cuyos fundamentos está el

convencimiento de que las buenas prácticas de negocio y la gestión ambiental garantizan un uso más eficiente de los recursos y permiten mayor agilidad a la organización.

VTR también busca reducir el impacto ambiental de sus operaciones a través de la posibilidad que tienen sus clientes de suscribirse de manera gratuita al sistema de Boleta Electrónica, lo que supone anualmente:

- Evitar la tala de 296 árboles
- Reducir el gasto de agua en 7.920 litros
- Disminuir el consumo de energía en 136.000 KW
- Impedir la emisión de 756 kilos de contaminación atmosférica, el vertido de 324 kilos de contaminantes de agua y la generación de 1.584 kilos de desechos sólidos.

Ejemplos

- Elevar la conciencia o la capacitación de los empleados en la protección del medio ambiente
- Iniciativas y programas para reducir la basura (por ejemplo, mediante reciclaje) y el consumo de recursos (energía, combustible, agua, electricidad, papel, embalaje, etc.)
- Actividades dirigidas a mejorar la eficiencia energética de productos, servicios y procesos
- Desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- Concientizar a los proveedores al pedir que aporten datos medioambientales sobre sus productos
- Sistema de gestión medioambiental con objetivos y procedimientos para evaluar el progreso, minimizar el impacto negativo y transferir las buenas prácticas
- Asignación de responsabilidades para la protección del medio ambiente dentro de su compañía

Medición de resultados

Descripción de cómo la compañía supervisa y evalúa el rendimiento hacia el medio ambiente.

Gestión de residuos y reciclaje

Durante 2014, VTR generó 535 toneladas métricas de residuos, un monto que equivale a una reducción del 13% respecto de las 622 toneladas registradas en 2013.

El envío de estos elementos para su disposición final lo efectúa la compañía sobre la base de un procedimiento a cuyo cargo está el área de Aseguramiento de Materiales y que involucra también a sus contratistas autorizados. Este proceso contempla una serie de requerimientos que van desde la forma de entrega de estos materiales a los documentos internos que deben acompañar cada carga.

Los materiales que VTR envía a disposición final tienen su origen en los siguientes procesos:

- Desmonte de redes.
- Despunte de cables nuevos.

- Baja por obsolescencia (materiales seriados y no seriados, que quedan obsoletos por tecnología y que se comercializan).
- Operación normal de reversa (por cambio, desconexión o devolución de equipos).

La devolución de los equipos, la pueden realizar los mismos clientes en una serie de sucursales habilitadas por VTR para tal efecto.

En 2014, por medio de este procedimiento de devolución VTR recuperó un total de 39,2 toneladas de material.

Retiro de cableado aéreo en desuso

En 2014, el volumen de cables aéreos retirados por la empresa en el marco de ambos programas ascendió a nivel nacional a los 212,2 kilómetros.

Programa Desafío Climático

En 2014, la medición efectuada a VTR arrojó que las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas por la compañía durante el período se elevaron a 41.348 toneladas de CO2 equivalente*. Esta cifra, que representa un alza del 15% respecto de la registrada en 2013, cuando las emisiones de GEI alcanzaron las 34.834 toneladas, debe su aumento principalmente a que considera por primera vez las emisiones derivadas de los viajes de los vehículos de operación propios y de terceros. El detalle de las emisiones GEI se observa en la siguiente tabla:

Emisiones de GEI de VTR entre 2011 y 2014 (en toneladas métricas de CO2e)

Item	2012	2013	2014
Emisiones de Alcance 1	3.302	4.112	3.854
Emisiones de Alcance 2	29.163	30.108	31.870
Emisiones de Alcance 3	630	615	5.624
Total Emisiones	33.095	34.834	41.348

Boleta electrónica

A diciembre de 2014, un total de 853.713 clientes de VTR contaba con este servicio, lo que representa el 70% de la cartera de la compañía.

Ejemplos

- Información sobre cómo su compañía lleva los incidentes
- Investigaciones, casos legales, sentencias, multas y otros eventos relevantes relacionados al medio ambiente
- Progreso específico que hacen en el área de protección del medio ambiente durante el último periodo de documentación
- Revisión periódica de los resultados por parte de los máximos mandatarios

- Auditorías externas sobre el rendimiento medioambiental

Principios de anticorrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. (Para más información sobre los principios, haga clic aquí)

Valoración, política y objetivos

Descripción de la relevancia de la anticorrupción dentro de la compañía (valoración de riesgos de la anticorrupción). Descripción de políticas, compromisos públicos y objetivos de la empresa en la anticorrupción

VTR cuenta con una Política Corporativa Anticorrupción, la cual asume el compromiso de la matriz (Liberty Global) y todas las filiales del grupo a “desempeñar las actividades de forma honesta e íntegra de acuerdo con la legislación de todos los países en los que opera”.

A la vez, el Código de Conducta refuerza el compromiso de todas las empresas del Grupo Liberty, de desarrollar sus actividades de forma honrada y con integridad, de acuerdo con normas éticas y legales estrictas, manteniendo un respeto mutuo y por aquellas personas con las que hacen negocios. El código de conducta empresarial constituye una guía para una conducta adecuada en el trabajo y un recurso para consultar y comprender los principios, los valores, los criterios y las normas de comportamiento que se espera de los trabajadores.

También, la Política de Sustentabilidad de VTR vela por el permanentemente comportamiento ético y transparente y por el cumplimiento normativo en el desempeño económico, social y ambiental, viviendo los valores de la empresa en la gestión diaria de la compañía.

Además, VTR cuenta con un Comité de Ética y Cumplimiento el que tiene la responsabilidad de apoyar al Directorio en las labores de prevención de delitos y cumplimiento de las normas legales aplicables a VTR, especialmente de las establecidas en la Ley 20.393, el Código de Conducta Empresarial y la Política Corporativa de Anticorrupción. Forman parte de este comité el Gerente General, el Vicepresidente de Asuntos Legales y el Vicepresidente de Personas, además de un Secretario de Actas (ver más en capítulo Ética y Cumplimiento).

Entre las principales funciones desempeñadas por este Comité en 2014 estuvo el análisis de las denuncias recibidas por VTR a través de los distintos canales con que cuenta la compañía para tal efecto, que son:

- La cuenta de correo eticacorporativa@vtr.cl.
- Una línea telefónica 800 que administra un ente externo y cuyas denuncias se derivan a Liberty.
- Los integrantes de la Gerencia Legal.
- Por vía escrita o fax a la Gerencia Legal de Liberty en Estados Unidos.

Mediante estas vías, la empresa recibe no sólo denuncias relacionadas con eventuales incumplimientos del Código de Conducta corporativo, sino también aquellas derivadas de potenciales infracciones al Código Anticorrupción, la Política de Privacidad de Datos, el Programa de Prevención de Fraudes “Yo Cuido VTR” y el mismo Modelo de Prevención del Delito

Ejemplos

- Valoración de los riesgos de corrupción y soborno en el sector comercial de la compañía y en los países donde opera
- Política impresa de la compañía de tolerancia cero hacia la corrupción, el soborno y la extorsión
- Referencia a (o declaración en apoyo por) la Convención contra la Corrupción de la ONU y otros instrumentos internacionales
- Protocolo para guiar al personal en situaciones en las que se enfrenten a casos de extorsión y soborno
- La política que requiera a los asociados y proveedores comerciales a adherirse a los principios de anticorrupción
- Objetivos específicos en el área de la anticorrupción para el año que entra

Implementación

Descripción de las medidas específicas para implementar políticas anticorrupción, reducir los riesgos de anticorrupción y responder a incidentes.

Al momento de ingresar a la compañía todos los colaboradores pasan por un proceso de inducción el cual considera un módulo dedicado exclusivamente a las políticas y prácticas relacionadas con la ética y la anticorrupción.

Además cada trabajador debe firmar la recepción conforme del Código de Conducta y la Política Anticorrupción, comprometiéndose a revisarla de manera íntegra. También, cada trabajador recibe una invitación en su correo electrónico para realizar un curso de capacitación con un modelo e-learning respecto a la ética y las prácticas contra la corrupción, el cuál debe ser realizado y aprobado en un periodo no superior a los 30 días desde la firma del contrato de trabajo respectivo. Este curso debe ser realizado de manera anual, y su aprobación está asociada a las metas y objetivos y bonos de desempeño de cada colaborador.

Ejemplos

- Caja de sugerencias, centro de llamadas o mecanismo de reclamaciones
- Elevar la conciencia o la capacitación de los empleados en cuanto a las políticas de la compañía sobre anticorrupción y extorsión (por ejemplo, mediante el envío de información, por internet, mediante comunicación interna)
- Asignación de responsabilidades para la lucha contra la corrupción dentro de su compañía
- Participación

Medición de resultados

Descripción de cómo supervisa y evalúa la compañía el rendimiento en la lucha contra la corrupción.

Durante 2014, VTR decidió fortalecer la capacitación interna en materia de ética y reforzar las estructuras consideradas en su modelo de gestión. Esta labor, que incluyó charlas participativas con todos los segmentos de dotación.

En materia de cumplimiento, el avance más importante impulsado por VTR en 2014 fue la entrada en vigor de su nuevo Modelo de Prevención de Delitos. Este sistema nace en el marco de la publicación en 2010 de la Ley 20.393, que establece responsabilidad penal para las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional y extranjero. El objetivo de este nuevo Modelo es entregar a la organización las herramientas que le permitan definir las funciones, facultades y responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos de la compañía y de todas las áreas que puedan verse involucradas en la comisión de los delitos que tipifica el mencionado cuerpo legal.

Con el fin de establecer una constancia formal de su adecuada adopción y ejecución, a mediados de 2014, además, VTR certificó por dos años este Modelo. Este proceso fue efectuado por una empresa auditora externa y considera revisiones a su funcionamiento cada seis meses.

En 2014, la empresa recibió un total de 12 denuncias a través del teléfono 800, seis de las cuales correspondieron a conflictos de interés, una a información confidencial y cinco a temas laborales. A ellas se deben sumar las 421 recibidas a través del programa Yo Cuido VTR, la mayor parte de las cuales se refieren a problemas detectados en los procedimientos comerciales.

En el marco de la continuidad de la labor que la compañía realiza como parte de su sistema de administración ética, otros proyectos impulsados en 2014 fueron:

Capacitación en Gestión Ética: Uno de los focos formativos estuvo en la difusión del nuevo Modelo de Prevención de Delitos. Para reforzar su conocimiento, el área de Cumplimiento capacitó a toda la compañía a través de un curso online masivo y en reuniones con las áreas más sensibles a estas temáticas. Estos cursos se sumaron a los habituales que VTR realiza con el fin de difundir el Código de Conducta Empresarial, piedra angular de todas las políticas de cumplimiento corporativas, y el trabajo conjunto que realizaron las áreas de Cumplimiento y Capacitación con el fin de robustecer los contenidos de la inducción corporativa con materias referidas a la gestión ética.

Control de la piratería: Durante 2014, VTR continuó participando en las actividades impulsadas a nivel local por la “Alianza”, organización que agrupa a operadoras de cable de América Latina y que promueve en los distintos países de la región acciones para combatir el comercio de cajas decodificadoras ilegales. Entre las iniciativas desarrolladas por dicha entidad en este período se cuentan reuniones autoridades y con instituciones relacionadas con la defensa de los derechos de autor y el mundo de la cultura.

Privacidad de la Información: En 2014, VTR comenzó a aplicar el nuevo modelo de privacidad de la información que elaboró sobre la base de las políticas desarrolladas por Liberty, un conjunto de directrices alineadas con las legislaciones mundiales más exigentes en esta materia. Este nuevo

sistema de control contempla filtros y procesos operativos destinados a resguardar la privacidad de los datos personales y sensibles que la compañía maneja tanto de sus clientes como de colaboradores, empleados externos, directivos y de todas las personas con las que establece relaciones de negocio. El trabajo realizado en este campo durante 2014 consideró además:

- a) Revisiones para acreditar que las distintas áreas de la compañía cumplen con los controles establecidos en el modelo, como la obligación de hacer firmar a los proveedores que tienen interacción con las bases de datos un anexo de contrato sobre privacidad o el chequeo en privacidad que se exige a los nuevos proyectos.
- b) La firma por parte de toda la plana ejecutiva y de los colaboradores con acceso a bases de datos de un anexo de contrato sobre privacidad, así como el ordenamiento de las claves de acceso a las bases de datos.
- c) Un programa de capacitación efectuado por el área de Cumplimiento que contempló un nuevo curso e-learning sobre la Política de Privacidad de VTR. Este módulo se complementó con talleres especiales a las primeras líneas y charlas presenciales en los territorios.

La labor ejecutada por VTR en el ámbito de la gestión ética a lo largo de 2014 le permitió a la compañía obtener a fines de este período resultados altamente favorables en dos encuestas realizadas en torno a estas materias. La primera de ellas la aplicó Liberty entre todas sus filiales y posicionó a VTR como la empresa con los más altos estándares éticos en todo el grupo. La segunda fue el Barómetro de Ética, un sondeo que elabora anualmente Generación Empresarial y cuyas conclusiones reflejan un nivel de satisfacción creciente de los colaboradores con los mecanismos y la institucionalidad formal de VTR en el campo del Cumplimiento.

Algunos indicadores de gestión ética se pueden observar en la siguiente tabla:

Capacitación en el Código de Conducta en 2014

Unidad	Colaboradores capacitados	Colaboradores no capacitados	Sin registro	Total
Zona Norte	133	2	1	136
Zona Centro	190	1		191
Santiago	364	8	3	375
Zona Sur	162	1		163
CES	665	45	9	719
UAC	1.070	12	6	1.088
UAC Rol ejecutivo	107	1		108
Total general	2.691	70	19	2.780

Capacitación en Privacidad de Datos en 2014				
Unidad	Colaboradores capacitados	Colaboradores no capacitados	Sin registro	Total
Zona Norte	133	2	1	136
Zona Centro	190	1		191
Santiago	363	9	3	375
Zona Sur	160	3		163
CES	663	47	9	719
UAC	1.057	25	6	1.088
UAC Rol ejecutivo	106	2		108
Total general	2.672	89	19	2.780

Ejemplos

- Información sobre cómo trata su compañía con los casos de corrupción
- Auditorías internas para garantizar la consistencia con el compromiso de lucha contra la corrupción, incluida la revisión regular por parte de los máximos mandatarios
- Investigaciones, casos legales, sentencias, multas y otros eventos relevantes relacionados a la corrupción y al soborno
- Progreso específico que se ha conseguido en el área de la anticorrupción en el último periodo de documentación
- Auditorías externas sobre programas de lucha contra la corrupción