2016
INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

Conectamos a todos y *creamos valor* con un negocio responsable_

Telefónica

Conoce cómo ven a nuestro Informe:

En el espíritu de llegar a sus grupos de interés con la máxima transparencia, Telefónica en Chile hemos sometido nuestra 13° versión del Informe de Sostenibilidad Corporativa a dos diferentes análisis externos:

- Red Pacto Global en Chile
- Ernst & Young.

Les invitamos a informarse en detalle sobre estos procesos con las cartas que podrán encontrar al voltear esta página.

2016
INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

Conectamos a todos y *creamos valor* con un negocio responsable_

Telefónica

Índice

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

1 Presentación

04 Acerca de este Informe
05 Cómo leer este Informe
06 Telefónica S.A.
07 Visión y Valores
08 Revolución en marcha
10 Definición de temas materiales 2016
12 Matriz de materialidad
14 Estructura societaria
16 Capital financiero para todos
18 El reto de la Revolución Digital
20 El rol de Telefónica en Chile para la productividad
22 Las reglas de un nuevo mundo

2 Ética en nuestro gobierno corporativo

24 Sólido gobierno para los nuevos tiempos
25 ¿Cómo dirigimos nuestra empresa?
26 ¿Quiénes dirigen nuestra empresa?
28 Principios de negocio responsable
30 Liderazgo para el cambio

5 Confianza y educación digital

44 Desarrollo de oportunidades
45 Inclusión digital para Chile
46 Mapa de la conectividad: Desde el subsuelo hasta el espacio
48 Una red siempre confiable
49 Chile a alta velocidad
50 Seguridad de la información
51 Empresas 2.0
52 El mundo de big data
53 Alianza por la seguridad digital

6 Medio ambiente

54 Despliegue responsable
55 Gestión integral y eficiente
56 Impacto y responsabilidad de la mano
57 Campos electromagnéticos, acción preventiva

3 Experiencia de servicio

32 Compromiso permanente con nuestros clientes

33 Sólidos pasos hacia la excelencia

35 Cultura para el cliente

36 Mejorar la inclusión para una mejora en el servicio de los clientes

37 ¿Qué es el encuentro CEM?

4 Innovación

38 Nuevos desafíos, nuevas respuestas

39 Innovación como clave para la Revolución Digital

40 Wayra Chile, el brazo de inversiones en innovación de Telefónica

42 Centro de Investigación y Desarrollo (I+D) de Telefónica en Chile

43 Instituto de Data Science

7 Talento y diversidad

58 Telefónica para todos

59 Diversidad en cifras

60 Perfil digital

61 Relaciones de confianza

62 Nuevos talentos, nuevas oportunidades

8 Proveedores

64 Cadena de valor para crecer

65 Formación para el futuro

66 La oportunidad de generar valor

Información adicional

68 Índice de contenidos de la iniciativa global de reportes (GRI)

1 Presentación_

Acerca de este Informe_

G4-28 • G4-30 • G4-31 • G4-32 • G4-33

Presentamos nuestro 13° Informe de Sostenibilidad Corporativa, el que da cuenta del desempeño de Telefónica en Chile durante 2016, comunicando los principales resultados asociados al desempeño económico, ambiental, social y estructura organizacional de nuestra Compañía.

Esta versión se centra en los hitos de la gestión y resultados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, considerando las empresas Telefónica Chile S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A., es decir, las operaciones fija y móvil.

Para clarificar el alcance de la información aquí presentada, distinguimos a las empresas con la siguiente nomenclatura:

- **Telefónica:** refiere al alcance mundial de la Compañía.
- **Grupo Telefónica en Chile:** describe las operaciones y filiales de Telefónica en el país.
- **Telefónica en Chile:** representa a las operaciones fija y móvil.
- **Movistar:** corresponde a la marca comercial con que Telefónica opera en el país, en todos sus servicios.

Para la elaboración de este Informe se tomó como referencia la metodología propuesta en el **Manual de Aplicación para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, desarrollado por Global Reporting Initiative** (GRI, por sus siglas en inglés), en su cuarta versión, opción Esencial.

Así, los principios de reporte establecidos por GRI se utilizaron para definir **la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad** la **materialidad** y el **proceso de validación.** En consecuencia, los contenidos de este Informe están definidos de acuerdo a los temas materiales, es decir, aquellos aspectos de nuestra gestión relevantes para la Compañía o para nuestros grupos de interés.

Los indicadores reportados incluyeron también mediciones propias de nuestra Compañía, las cuales están en concordancia con los temas relevantes en la gestión de la empresa, lo que hace de este documento un insumo, tanto para quienes quieren conocer cómo fueron las operaciones de Telefónica en Chile durante 2016, como para la gestión interna de la Compañía.

El Informe de Sostenibilidad Corporativa 2016 fue elaborado por la dirección de Estrategia, Regulación y Asuntos Corporativos a través de la gerencia de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad, desde donde se impulsó la participación e incorporación de las opiniones de las distintas áreas de la Compañía, así como la recolección de los resultados de su gestión.

Para asegurar la transparencia y fiabilidad de la información presentada, **este Informe cuenta con una instancia de validación externa.**
Esta revisión estuvo a cargo de la firma Ernst & Young, quienes revisan la veracidad de los indicadores reportados.

Por otro lado, el Informe de Sostenibilidad 2016 de Telefónica en Chile posee información obtenida de links corporativos que no forman parte integrante de este Informe y que por tanto no ha sido objeto de revisión por parte de Ernst & Young.

CONTÁCTANOS
Si quieres enviar opiniones, transmitir comentarios, sugerencias o solicitar mayor información, contactarse con:

Francisco Ceresuela M.
Gerente de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad
francisco.ceresuela@telefonica.com

Maximiliano Echeverría Del C.
Coordinador de Sostenibilidad
maximiliano.echeverria@telefonica.com

Av. Providencia #111 Providencia, Santiago.
www.telefonicachile.cl

Cómo leer este Informe_

Nuestro 13º Informe de Sostenibilidad Corporativa ha sido elaborado sobre la base de la Estrategia de Negocio Responsable de la Compañía, manteniendo el formato utilizado en su versión 2015.

En Grupo Telefónica en Chile entendemos que la base de la sostenibilidad de nuestro negocio es el plan estratégico "Elegimos Todo", de esta forma, podremos poner la tecnología al alcance de todos. Para determinar cuáles son aquellos asuntos que significan oportunidades o riesgos para nuestra estrategia, en este Informe reportamos nueve temas materiales, que dan cuenta de los aspectos que tienen un impacto directo en nuestros grupos de interés y en el desempeño de la Compañía. En las páginas 10 a 13 se da cuenta del proceso de determinación de éstos.

En este Informe podrás encontrar 8 capítulos:

1. Presentación
2. Ética en nuestro gobierno corporativo
3. Experiencia de servicio
4. Innovación
5. Confianza y educación digital
6. Medio ambiente
7. Talento y diversidad
8. Proveedores

Cada tema material cuenta con la misma estructura para entregar la información necesaria a nuestros grupos de interés:

- Enfoques de gestión (DMA, Disclosure on Management Approach, por sus siglas en inglés). En cada capítulo presentamos por qué cada uno de estos temas es identificado como material, la explicación de qué impactos tienen en la Compañía, de qué forma gestionamos el asunto reportado y cuáles son los indicadores que utilizamos.
- Desarrollo detallado de cada uno de los temas.

A lo largo de este Informe se utilizan conceptos y simbología destinados a facilitar y ampliar la información presentada. Aquí entregamos las herramientas necesarias para entenderlos:

- **DMA:** Enfoques de gestión
- **Indicadores de Gestión GRI**
- **ODS:** indica la presencia de uno o más Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas.

Adicionalmente, nuestro Informe reporta de acuerdo a los principios del Pacto Global, que puedes conocer en el capítulo Información adicional.

Telefónica S.A._

G4-5 • G4-6 • G4-7

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo.

- Por capitalización bursátil y número de clientes.
- Su crecimiento sostenido se ha obtenido apoyándose en las mejores redes fijas, móviles y de banda ancha del país, así como en una oferta innovadora de servicios digitales.
- Las personas nos identifican a través de nuestras marcas comerciales; siendo Movistar, O2 y Vivo las más conocidas a nivel global.
- Estas marcas integran nuestros servicios de telecomunicaciones a más de 350 millones de clientes en diferentes países.
- Movistar tiene presencia en España, Argentina, Chile, Uruguay, Perú, Ecuador, Venezuela, Colombia, México, Guatemala, Panamá, El Salvador, Costa Rica y Nicaragua. O2 opera en Reino Unido y Alemania. Vivo es nuestra marca comercial en Brasil.

"Elegimos Todo", el programa que se extenderá hasta 2020 para convertir a la Compañía en una Onlife Telco, implica una cultura de integridad, compromiso y confianza.

- Esta cultura supone ayudar a los mercados en los que opera la Compañía a alcanzar todo su potencial de crecimiento y bienestar gracias a las nuevas tecnologías y la digitalización de la sociedad.
- Este nuevo programa de la Compañía, en el que trabajaremos internamente y también hacia nuestros clientes, hacia la sociedad y hacia las personas, en un contexto de seguridad, privacidad y libertad: "Elige Todo".
- La vida digital es la vida, y la tecnología es parte esencial del ser humano.
- Poniendo el foco en las personas, aspiramos a convertirnos en una Onlife Telco.

TELEFÓNICA EN LA BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO

- Telefónica en Chile es una empresa perteneciente en forma mayoritaria a Telefónica S.A., con sede en Madrid, España.
- Un 2,08% de las acciones de Telefónica Chile S.A. se transa en la Bolsa de Santiago, lo que lleva a que la propiedad de la empresa se mantenga de forma estable, en el mismo controlador. Esto se traduce en que las operaciones de Telefónica en Chile están menos sujetas a las presiones, a las fluctuaciones y movimientos del mercado financiero, y a los cambios de propiedad.
- **Telefónica en Chile actúa siguiendo las regulaciones que se imponen a aquellas empresas que son transadas en la Bolsa de Comercio de Santiago.**
- Debido a la ubicación de la sede central de Telefónica S.A., **nuestras operaciones se rigen, además, por los reglamentos y regulaciones que se exigen a las empresas transadas en Madrid**, lo que lleva a que nuestras prácticas locales de gobierno corporativo también cumplan con las exigencias a las que se somete la Compañía en su casa matriz.

Nuestra visión y valores para la sociedad digital_

Nuestra visión

La vida digital es la vida, y la tecnología forma parte esencial del ser humano.
Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas elijan un mundo de posibilidades infinitas.

En Telefónica creemos que la tecnología forma parte de la vida de todos. Hoy, la conectividad no sirve sólo para relacionarnos, es esencial para nuestra vida personal y laboral.

Nuestro papel es facilitarte el disfrute de la conexión, salvaguardando el uso de tus datos y dándote el control de tu vida digital.

Queremos ser una Onlife Telco, una telco para las personas, una telco para tu vida.

Nuestros valores

Cumpliremos estos compromisos a través de nuestro posicionamiento público, que defiende los intereses de los clientes, y de los valores de nuestras marcas.

Los valores nos definen y son el motor de todo lo que hacemos. Dicen cómo somos y cómo queremos ser. Dan forma a nuestra actitud.

Telefónica y todas sus marcas comerciales (Movistar, Vivo y O2) compartimos los siguientes valores:

- **CONFIABLES:** disponemos de la mejor red para ofrecerte la seguridad y fiabilidad que nos exiges. Nuestro compromiso contigo: excelencia en la ejecución, cuidado en el detalle y la mejor calidad. Si es bueno para ti, es bueno para nosotros.

- **RETADORES:** yendo siempre un paso más allá de lo que esperas de nosotros, innovando para ofrecerte soluciones útiles. Tú nos marcas las metas.

- **ABIERTOS:** trabajamos desde dentro como un sistema abierto y colaborativo para trasladarte una actitud cercana y amable. Somos atentos y claros.

Revolución en marcha_

G4-1 • G4-3 • G4-4 • G4-12 • G4-13

El desarrollo de Chile está en el corazón de Telefónica. Nuestra experiencia empresarial nos ha demostrado que mientras más aumenta el bienestar del país, mejores son los resultados que podemos presentar a nuestros grupos de interés.

El decimotercer Informe de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2016, consolida la tradición de Telefónica en Chile de reportar su desempeño económico, social y ambiental, y es el primero que elaboramos en un nuevo escenario. Hoy ya podemos decir que la Revolución Digital es una realidad, hasta el punto de plantear una encrucijada para las sociedades que estamos tomando decisiones estratégicas que configurarán la forma en que viviremos las próximas décadas.

Claudio Muñoz Z. Roberto Muñoz L.

Tenemos el convencimiento de que la colaboración público privada es la única ruta para dar el salto al desarrollo y que esa carretera se construye con redes tecnológicas de alta velocidad que unen a las personas y empresas como nunca antes lo habíamos estado, nuestro plan de inversiones es consistente con esta necesidad.

La Revolución Digital que estamos viviendo también constituye un nuevo mundo para el sector empresarial, el cual lo impulsa a renovar sus procesos con la agilidad, eficiencia y confiabilidad que las tecnologías nos ofrecen. Está claro que para que ello ocurra con mayor fluidez también se requieren nuevas regulaciones e incentivos por parte del Estado de modo de maximizar el potencial de dichas oportunidades.

En el siguiente Informe les presentaremos el Plan de Negocio Responsable, iniciativa que representa un modelo de gestión que nos permite aprovechar todas las oportunidades y gestionar los riesgos que solo podemos conocer dialogando con nuestros grupos de interés para así generar valor a todos ellos. Un paso como este nace de la profunda convicción de que tanto el impacto que generamos en nuestro entorno, como la forma en que la sociedad incide en las decisiones que tomamos, requiere de un plan estructurado, con responsables y seguimiento que podrás conocer en las siguientes páginas.

Los clientes representan, sin duda, nuestro foco principal. Más allá de cualquier declaración, 2016 es el año en que hemos alcanzado el mayor Índice de Satisfacción del Cliente, con 7,51 puntos (en escala de 1 a 10). Este resultado ha sido posible gracias a decisiones que tomamos hace cuatro años para transformar la experiencia de servicio de nuestros clientes. Durante este ejercicio mantuvimos nuestro compromiso con el desarrollo de nuevos productos y servicios que acerquen la tecnología a todos. En este punto, desde soluciones como Movistar One hasta los planes de telefonía inalámbrica para zonas sin cobertura, nos permiten reforzar nuestra amplia oferta comercial.

También 2016 representa un activo año en las prácticas que reflejan nuestra cultura de buen comportamiento ético. El Curso de Libre Competencia se sumó a todas las medidas que lidera nuestro directorio para prevenir conductas que puedan significar traicionar el buen funcionamiento del mercado o un daño a la forma en que gestionamos nuestro negocio.

Los empleados de la Compañía mantuvieron el alto nivel de compromiso con su trabajo gracias a la madura relación construida sobre la base de confianza y respeto mutuo. El proceso de negociación con los sindicatos consolida el camino que siempre hemos recorrido juntos de buscar lo mejor para nuestros empleados. Sobre el mismo principio avanzamos en nuestra política de diversidad que consolida la convicción de Telefónica para que todos podamos aprovechar las oportunidades de la Revolución Digital.

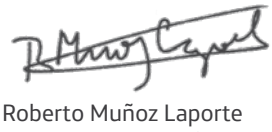
En Telefónica sabemos que no basta con invertir recursos económicos, nuestro compromiso con la digitalización del país también lo entendemos como un desafío con la innovación y la creatividad como elementos protagonistas de la Revolución Digital. En ese sentido, el Centro I+D mantuvo en 2016 el desarrollo y la investigación de aquellos productos que liderarán el desarrollo de nuestra sociedad en los próximos 20 años, en tanto Telefónica Open Future y Wayra se consolidaron como una sólida alternativa de crecimiento digital para los protagonistas del futuro de nuestra economía. Parte de las inversiones que realizamos en Chile también las dirigimos a los necesarios Data Center que demandan nuestros clientes corporativos, pero también sabemos que una cultura de seguridad de la información requiere de programas internos que aseguren los más altos niveles de resguardo de los datos de nuestros clientes.

Medio ambiente presentó un importante avance durante 2016 con el inicio de nuestro proceso de implementación de la norma ISO14.001, para que nuestro Sistema de Gestión Ambiental cumpla con un estándar reconocido internacionalmente. Con nuestros proveedores hemos avanzado en integrarlos a los procesos de prevención, formación, alineamiento estratégico y alianzas orientadas al desarrollo recíproco de ambos. Uno de los proyectos más importantes es el de Educación Dual, con el que estamos asegurando la atención de las instalaciones, además de generar las condiciones necesarias para que nuestros jóvenes cuenten con alternativas laborales sólidas y sostenibles.

La Revolución Digital presenta nuevos desafíos para nuestra sociedad y como Telefónica sabemos que la única forma de aprovechar todo el potencial de estas oportunidades es a través de la construcción conjunta de caminos entre Estado, empresas y sociedad civil. Como en nuestros 136 años de historia, seguiremos trabajando para acompañar a Chile en este profundo proceso de transformación.

Muchas gracias.

Claudio Muñoz Zúñiga
Presidente Telefónica en Chile



Roberto Muñoz Laporte
Gerente General Telefónica en Chile

Definición de temas materiales 2016_

G4-18 • G4-19 • G4-20 • G4-21 • G4-22 • G4-23 • G4-24 • G4-25 • G4-26 • G4-27 • G4-29

Para el desarrollo del proceso de materialidad correspondiente al periodo 2016, Telefónica en Chile trabajó en base a los lineamientos metodológicos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4.

Nuestra visión dice que la vida digital es la vida, y la tecnología es parte esencial del ser humano. Como Telefónica queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas elijan un mundo de posibilidades infinitas. Y poniendo el foco en las personas, aspiramos a convertirnos en una Onlife Telco.

Nuestros clientes quieren productos más sencillos, de calidad, que les simplifiquen la vida; y valoran, sobre todo, que seamos transparentes e íntegros en nuestro trato con ellos. Aprecian, además, la innovación y la seguridad que ofrecemos en los servicios que prestamos y cómo recogemos y tratamos sus datos personales. A su vez, nuestros inversionistas nos exigen que llevemos a cabo una estrategia de sostenibilidad, que garantice nuestra rentabilidad a largo plazo y, finalmente, la sociedad nos pide, no solo que actuemos como una empresa responsable, sino también que contribuyamos al desarrollo social y económico.

Para poder dar respuesta a estas expectativas, los objetivos de sostenibilidad económica, social y medioambiental deben ir de la mano de los objetivos de negocio de la propia Compañía, incorporarse a los procesos y metas de las áreas de negocio.

Para desarrollar este desafío, nos centramos en la identificación de los temas más relevantes o materiales, es decir, aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y/o sociales significativos en la organización, así como también aquellos que influyen significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Esta matriz de materialidad es la herramienta que Telefónica en Chile utiliza para determinar los temas más relevantes de nuestra gestión durante 2016. Analizamos e identificamos las variables endógenas y exógenas que impactan a la organización, al mismo tiempo que a través de la operación de Telefónica en Chile impactan en la sociedad y los distintos grupos de interés.

El proceso se lleva a cabo a través de nuestro Plan de Negocio Responsable de Telefónica en Chile que organiza nuestros objetivos de gestión de la sostenibilidad de la Compañía a través de nueve ejes. Para esto, ha sido fundamental el nutrir preliminarmente los resultados a través de distintas fuentes de información primarias y secundarias dentro y fuera de la organización, entendiendo la importancia de realizar una práctica de escucha con nuestros distintos grupos de interés.

ANALIZAMOS E IDENTIFICAMOS

Para la definición de nuestros temas relevantes para el período 2016 las fuentes consultadas fueron:

- Agenda Digital (Ministerio de Economía)
- Matriz de Riesgos de la Compañía
- Plan Estratégico del Negocio
- Proyectos de Ley
- Normativa vigente
- Encuesta a proveedores
- Encuestas a clientes
- Entrevistas a distintas gerencias de la organización
- Benchmark que incluyó a organizaciones nacionales e internacionales de las telecomunicaciones
- Notas de prensa 2016.

Telefónica en Chile definió a sus grupos de interés prioritarios de acuerdo a la metodología entregada por GRI, sus Principios de Negocio Responsable y según las interacciones e impacto que estos puedan tener en las operaciones de la Compañía. Se definieron los siguientes:

- Autoridades y entidades reguladoras de la industria
- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Sociedad
- Comunidades locales cercanas a las antenas.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

Al momento de confeccionar este Informe, se tomó el proceso anterior 2015 como referencia y se actualizó de acuerdo al acontecer del nuevo período a reportar. Por segundo año, Telefónica en Chile ha basado su proceso de materialidad en su Plan de Negocio Responsable. Para el presente período se reordenaron los temas materiales según la revisión de las fuentes primarias y secundarias estudiadas de acuerdo a los lineamientos internos de la Compañía y a los intereses de quienes pueden verse afectados por nuestras operaciones.

Matriz de materialidad_

1

EXPERIENCIA DE SERVICIO
ISC (Índice de Satisfacción del Cliente): **7,51**

2

CRECIMIENTO ECONÓMICO
Ingresos (MM$): **1.907.940**

Inversión (MM$): **309.364**

3

INNOVACIÓN
Ventas Empresas Wayra (millones de pesos): **6.035,15**

Empleados Empresas Wayra: **242**

4

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
Número de auditorías al año: **36**

Porcentaje usuarios activos intralinks: **97%**

5

ÉTICA
Denuncias Oficina de Principios de Negocio Responsable: **11**

Porcentaje de empleados formados en Principios de Negocio Responsable: **95%**

6

CONFIANZA DIGITAL
Cobertura poblacional 4G: **80%**

Capacidad Alta Velocidad en Banda Ancha: **723.097**

Porcentaje atención Canal online: **67%**

7

TALENTO Y DIVERSIDAD
Porcentaje de mujeres: **33%**

Porcentaje menores de 30 años: **6%**

8

MEDIOAMBIENTE
Energía (Mwh): **275.659**

Porcentaje Facturación Electrónica: **80%**

9

PROVEEDORES
Porcentaje de proveedores locales adjudicados: **83%**

Estructura societaria_

G4-3 • G4-4 • G4-8 • G4-9 • G4-17

Telefónica en Chile es hoy el principal proveedor en la industria de las telecomunicaciones con los servicios de telefonía fija y móvil, banda ancha y TV digital, bajo la marca Movistar. Con 136 años de historia, Telefónica en Chile aporta con su operación a un país conectado.

NUESTRAS MARCAS

Telefónica

Nos representa frente a:

- Gobierno y Estado
- Organismos de regulación
- Accionistas
- Empleados
- Proveedores
- Sociedad.

movistar

Permite identificar nuestra oferta comercial de servicios:

- Telefonía (fija y móvil)
- Banda ancha
- TV digital
- Servicios digitales.

PARA:

Personas
Negocios
Empresas

LAS EMPRESAS

En 2009, Movistar se convirtió en la marca comercial que acoge los productos de las empresas Telefónica Chile S.A. y Telefónica Móviles Chile (adicionalmente, se prestan servicios a través de Telefónica Empresas Chile S.A.).

Estas sociedades trabajan por entregar servicios de telecomunicaciones de excelencia para la conectividad del país, a través de un total de 12,2 millones de accesos.

Telefónica Chile S.A.

- Telefonía fija
- Banda ancha fija
- TV digital.

Telefónica Empresas Chile S.A.

- Servicios gestionados de WAN y LAN (redes de datos)
- Soluciones digitales Cloud, Internet de las Cosas (Internet of Things, IoT)
- Data Center y soluciones Tecnologías de la Información (TI).

Telefónica Móviles Chile S.A.

- Telefonía móvil
- Banda ancha móvil
- Navegación en móvil
- Servicios de valor agregado
- Roaming.

EMPRESAS QUE TAMBIÉN SON PARTE DEL GRUPO TELEFÓNICA

- Telefónica Chile Servicios Corporativos Limitada
- Telefónica Investigación y Desarrollo Chile SpA (TID)
- Telefónica Global Technology S.A. (TGT)
- Pleyade Chile S.A.

Durante 2016 se procedió a la aprobación por parte del Tribunal de Libre Competencia de la fusión de Telefónica Larga Distancia S.A. (TLD) por parte de Telefónica Chile S.A. (TCH), accionista mayoritario (98%) de TLD, a fin de simplificar su malla societaria.

Estas empresas coligadas dan soporte a todas las filiales del negocio a través de servicios de pagos de nómina, servicios de personal, servicios de TI, gestión de seguros, logística, tesorería, recaudación, incorporándose CID en 2015 con el objetivo de incentivar y potenciar la investigación y desarrollo al interior del Grupo Telefónica en Chile, buscando soluciones en tres ejes considerados fundamentales en el desarrollo del país. (ver pág. 40 y 41).

FUNDACIÓN TELEFÓNICA

Organización sin fines de lucro, dedicada a fomentar y apoyar la inversión social y cultural de Telefónica en Chile.
Esta acción se realiza a través de proyectos en tres líneas de acción: educación e innovación, voluntariado corporativo y cultura digital.

Fundación Telefónica opera como ejecutora de sus propios proyectos. Recibe sus recursos directamente desde la matriz corporativa de Fundación Telefónica España, cuyos estados financieros no tienen relación con los de Telefónica en Chile.

Este año, con el fin de profundizar en esta labor, se adjunta en la contraportada una memoria de la gestión de Fundación Telefónica 2016, desarrollando los objetivos e impactos de los programas obtenidos en la sociedad.

Capital financiero para todos_

G4-DMA • G4-9 • G4-EC1

Tanto la generación como la distribución de nuestro capital financiero representa un compromiso con todos los grupos de interés con los que construimos relaciones de confianza sostenibles.

Desde la elaboración de nuestro Informe de Sostenibilidad correspondiente a 2015 incorporamos como principio que cuando hablamos de sostenibilidad también hablamos de rentabilidad. Como Compañía estamos convencidos del desafío que significa una revisión permanente de nuestra oferta comercial para aprovechar todas las oportunidades de negocio que nos ofrece el mercado, pero también de la tarea permanente de ser eficientes en el uso de los recursos y capitales de los que disponemos. Solo por ese camino podemos mantener nuestra competitividad para responder a los accionistas y también generar valor a nuestros empleados, proveedores, clientes y sociedad en general.

ENTRADAS TOTALES

Corresponde a la sumatoria de los ítems en los cuales la Compañía durante el año, recibe por cuentas bancarias.

Ingresos totales: son todos los ingresos a través de cobros a terceros de Telefónica en Chile percibidos en caja en la Compañía, sin considerar los impuestos recaudados.

IVA débito: corresponde a la sumatoria de impuestos recaudada a través de la venta de productos y servicios de la Compañía (boletas, facturas, etc.).

Otros: corresponden a ingresos percibidos derivados de operaciones financieras realizadas por la Compañía durante el ejercicio 2016.

SALIDAS TOTALES

Corresponde a la sumatoria de los ítems en los cuales la Compañía durante el año, paga a terceros por cuentas bancarias.

Proveedores: pago a proveedores son todas las facturas y boletas que Telefónica en Chile paga a terceros por cuentas bancarias derivadas de los productos y servicios que estos proveedores entregan a la Compañía, el cual va destinado en un 83% a proveedores locales.

Inversión: las inversiones de Telefónica en Chile corresponden a los recursos destinados a mejorar las operaciones de la Compañia, principalmente en infraestructura de red y las plataformas de atención a clientes.

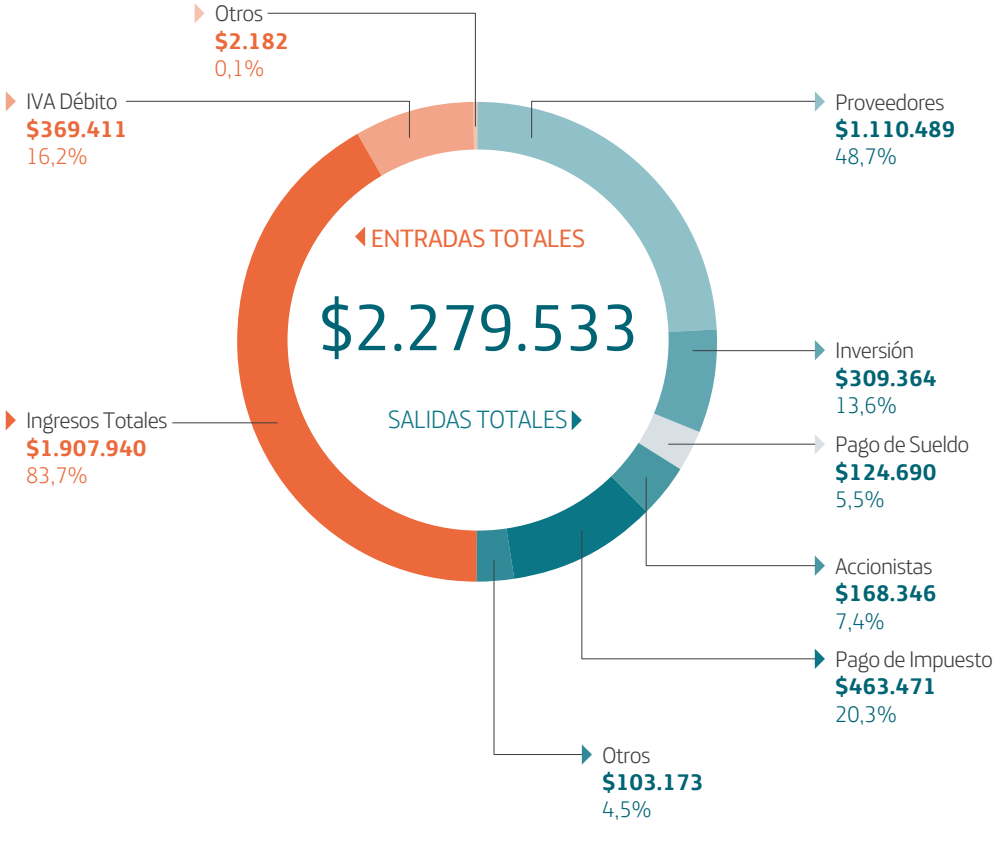
Pago de sueldos: corresponde al total de pago de remuneraciones a trabajadores directos de Telefónica en Chile, sin considerar las retenciones tributarias e impuesto a la renta.

Accionistas: este ítem corresponde al total pagado a los accionistas de las sociedades que componen Telefónica en Chile considerando dividendos y fees respectivos.

Pago impuesto: este concepto considera todos los pagos por concepto de recaudación pública que Telefónica en Chile paga al Estado, considerando IVA, impuesto a la renta, retenciones, patentes, etc.

APROVECHAR TODAS LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO QUE NOS OFRECE EL MERCADO

CÓMO DISTRIBUIMOS NUESTRO CAPITAL



Cifras en millones de pesos chilenos.

El reto de la revolución digital_

Hoy estamos inmersos en una Revolución Digital de un mundo hiperconectado que es consecuencia de un rápido desarrollo e innovación de las tecnologías de información y comunicación. ¿Qué desafíos tenemos en nuestra forma de vivir?

Vidas hiper conectadas_

3,2 BILLONES
personas online

7,1 BILLONES
suscriptores
a telefonía móvil

794 MILLONES
hogares conectados

3,5 BILLONES
suscriptores
a banda ancha móvil

69%
de la población mundial
vive al alcance de la red 3G

La conectividad juega un rol clave para la Revolución Digital y su expansión, trascendiendo las fronteras físicas en un mundo globalizado y de fácil transferencia de la información.

Debido a esta revolución, se han generado nuevas formas de conocimiento, transmisión de información, educación de la población, formas de hacer negocios, protección del medio ambiente, entre muchos otros beneficios que conducen a convivir en un planeta más sostenible y respetuoso con la sociedad y el entorno, así como también fuente de mayores beneficios económicos.

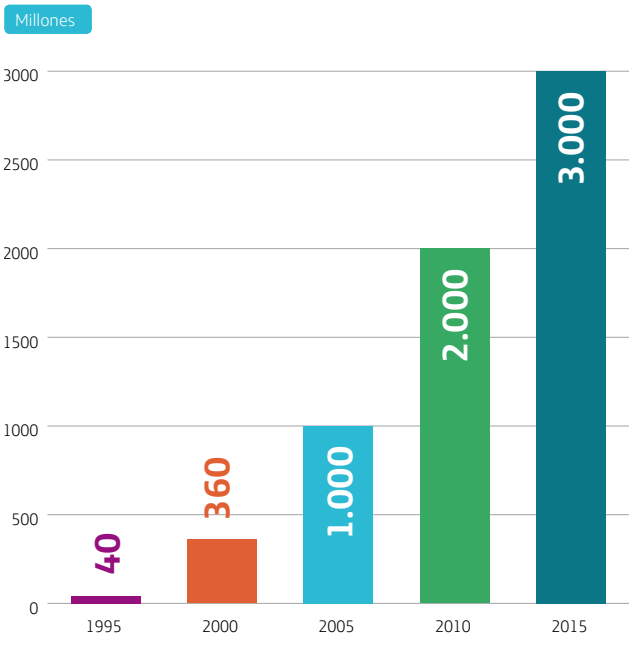
Según la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), se estima que para fines de 2015 un 43% de la población mundial estará conectada a internet. Este crecimiento ha sido exponencial en los últimos 20 años, somos cada vez más digitales y dentro de esto, también más móviles a través de un crecimiento de las conexiones inalámbricas: la banda ancha móvil es el segmento de mercado más dinámico, alcanzando 3,5 billones de usuarios en 2015, esto es doce veces la que tenía a fines de 2007.

La base de esta transformación ha sido internet, cuyo surgimiento suele datarse a fines de los años '60 del siglo pasado con el surgimiento en Estados Unidos de ARPANET, considerada por algunos el embrión de la red, que marca el primer intento por unir computadoras ubicadas en distintos lugares.

Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por su sigla en inglés), organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). http://www.itu.int/es/Pages/default.aspx

Un nuevo hito en esta evolución lo marca la puesta en servicio en 1985 de la red NSFNET, creada por la National Science Foundation-NSF, financiada por el gobierno de Estados Unidos, con una columna vertebral o troncal (backbone) de 56 Kbps, usando protocolos TCP/IP para la conexión de redes, buscando interconectar a todas las universidades de ese país para facilitar el intercambio de información, especialmente resultados de investigaciones académicas. Chile fue el segundo país de Latinoamérica en conectarse a la red, después de México, en abril de 1990.

USUARIOS CONECTADOS A INTERNET EN EL MUNDO



Fuente: Internet Live Stats. Mapa interactivo crecimiento de usuarios internet en el mundo hasta 2008: http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/8552410.stm

Pero sería el nuevo milenio el que marcaría la verdadera explosión y masificación de internet, acompañada del desarrollo de computadoras cada vez más portables, otros aparatos inteligentes capaces de brindar conectividad en la palma de la mano y el desarrollo de nuevas aplicaciones, en una transición que significó pasar de ser una herramienta tecnológica a un soporte base de toda la comunicación que se desarrolla a nivel mundial, todos conectados a un solo clic.

A la conexión de las personas se suma un nuevo paso, la conexión de las cosas, más conocido como el "Internet de las Cosas" (IoT es su abreviatura para su nombre en inglés Internet of Things), basado en la conexión máquina a máquina (M2M) y el uso intensivo del Big Data, que tiene un potencial enorme y que recién comenzamos a dimensionar en su real magnitud. Si en el año 2000 había 200 millones de cosas conectadas, en la actualidad esta cifra ha aumentado hasta 10 mil millones. Pero se estima que el 99 % de los objetos físicos están aún sin conectarse y se espera que en 2020 haya 10 dispositivos por persona y 50 mil millones de "cosas conectadas".

Internet de las Cosas se está tomando la agenda de diversas industrias que ven en su uso y aplicación una nueva economía, que permite bajar los costos, gestionar activos y ampliar sus mercados en las áreas más diversas. Y no solo las empresas han visto este potencial, también algunos gobiernos que consideran que el avance de Internet de las Cosas se puede transformar en un mecanismo de gestión de políticas públicas como no hemos conocido hasta ahora. Por ejemplo, la aplicación de soluciones de monitoreo de salud de forma remota para hacer frente y abordar el aumento de las enfermedades crónicas.

Internet de las Cosas no es la última palabra en esta Revolución Digital, pues ya se ha comenzado a abordar el paso siguiente: la densidad digital, que será el motor que seguirá impulsando la transformación de todo lo que conocemos. Primero se conectaron organizaciones, luego personas, hoy máquinas y se sigue avanzando en interacciones cada vez más complejas.

El rol de Telefónica en Chile para la productividad_

Como sociedad, nos encontramos frente a un gran cambio debido a la Revolución Digital, existiendo nuevas posibilidades de incorporar tecnologías en los procesos de las empresas. El desafío está en llevar la Revolución Digital más allá de la entretención, hacia un mundo de producción, incorporando nuevas herramientas y aplicaciones que mejoren la productividad en Chile.

La digitalización y modernización de los procesos, organizaciones y países se encuentra en una etapa de evolución significativa en el contexto de la Revolución Digital.

Existen grandes oportunidades y Telefónica en Chile comprende dicho desafío y responsabilidad como actor relevante en la sociedad para esta revolución. Creemos que la tecnología debería estar al alcance de todos y para liberar todo el potencial de la economía digital necesitamos visión de futuro, unas políticas públicas equilibradas y una mayor cooperación entre todas las partes interesadas: el Estado, la academia, la sociedad civil, la industria, entre otros.

Como Telefónica en Chile buscamos poner la tecnología al servicio de las personas, y esto implica una inclusión y habilidad de incorporar las tecnologías de información y comunicación en el quehacer de ellas. Para nosotros el desafío también es trascender para ir más allá del uso para el ocio y lograr instalar herramientas e infraestructura en los procesos de las industrias y la sociedad que entreguen mayor productividad.

"Un aspecto fascinante de la Revolución Digital es el papel que puede desempeñar la tecnología para impulsar cambios sociales significativos. Si combinamos las necesidades sociales con nuestro nuevo modelo de negocio, la receta es infalible y aparecen nuevas oportunidades, por ejemplo, lo que estamos haciendo en bancarización y servicios de eHealth en Brasil y en el resto de América Latina".

Eduardo Caride
CEO de Telefónica Hispanoamérica

BUSCAMOS PONER LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

- Numerosos estudios internacionales demuestran que la banda ancha y el uso de internet impulsan el crecimiento económico y la productividad [1].
- Un 10% más de penetración del acceso a intenet por banda ancha se traduce en un incremento del PIB de 1,5%[2].
- La inversión en TIC genera mayor crecimiento de la productividad que otras inversiones de capital[3].
- Un 10% de aumento en el índice de digitalización de un país genera un incremento del 0,75% en el PIB per capita y un descenso del 1,02% en la tasa de cesantía[4].
- En los países en vías de desarrollo, la digitalización podría contribuir a sacar de la pobreza a más de 500 millones de personas a lo largo de la próxima década[5].
- La economía digital está creando nuevos puestos de trabajo, abriendo las puertas de los mercados laborales y generando modelos de negocio totalmente nuevos[6].

---

1 *OECD, Impact of the Internet in OECD countries, junio 2012.*

2 *ERT, Boosting EU competitiveness and Jobs through the digital economy, julio 2013.*

3 *Oxford Economics, Capturing the ICT Dividend: Using technology to drive productivity, and growth in the EU, abril 2012.*

4 *WEF, The Global Technology Information Report. Growth and Jobs in a hyperconnected World, 2013.*

5 *Idem*

6 *A.T. Kearney, A Future Policy Framework for Growth, A report for the European Telecommunications Network Operator's Association (ETNO), 2013.*

Las reglas de un nuevo mundo_

G4-SO7

Hoy estamos viviendo la mayor revolución de la historia. La transformación digital nos desafía a diseñar un marco regulatorio que nos permita alcanzar un desarrollo sostenible para nuestro país.

Pocas veces los países se encuentran frente a una oportunidad tan clara de construir su futuro y Chile hoy está en esa posición. Las decisiones del pasado nos han permitido ubicarnos en una plataforma estratégica para transformarnos en una sociedad desarrollada, pero alcanzar ese lugar no es suficiente. En Telefónica creemos que el camino para nuestro país es el que nos ofrece la Revolución Digital.

Con más de 14 millones de usuarios y casi un 78% de penetración en el uso de internet, Chile está cada vez más conectado. Este acceso impulsa los beneficios concretos del mundo digital como crecimiento económico, productividad, creación de empleo y mejores servicios públicos, sin embargo, todavía hay más de cuatro millones de habitantes en Chile que no usan internet.

Los factores que nos permitirán extender la conectividad son económicos, sociales y de infraestructura, todos desafíos que necesitamos enfrentar como una tarea conjunta para los ciudadanos, líderes políticos y empresas de telecomunicaciones.

Para mantener el ritmo de inversiones que el sector telecomunicaciones ha generado en los últimos 25 años, necesitamos contar con atractivos incentivos regulatorios para desplegar las nuevas redes de fibra óptica y antenas móviles que requiere la Revolución Digital. A su vez, la simplificación de los distintos organismos reguladores y de fomento del Estado favorecerán la agilidad en los procesos de definición de responsabilidades y toma de decisiones que beneficien al país.

Sin embargo, sabemos que ese foco no es suficiente, por eso como Telefónica tenemos un sólido compromiso con el impulso de la innovación, apoyo al emprendimiento y fomento de la Investigación y Desarrollo. Como país no solo necesitamos las redes, sino que también fortalecer las habilidades digitales y los contenidos relevantes que incentiven a las personas a sumarse a la Revolución Digital. En este punto de desarrollo ciudadano hemos trabajado con fuerza en entregar los derechos que tienen nuestros clientes y queremos avanzar en que sus deberes adquieran la misma importancia. El cliente que hoy no está conectado necesita de soluciones construidas coordinadamente entre el sector privado y público que le permitan elegir todas las posibilidades que ofrece la tecnología. En esa línea, los subsidios a clientes vulnerados o políticas de vivienda que considere el acceso a internet tal como el agua o luz van en la dirección de acelerar la digitalización del país.

HITOS REGULATORIOS 2016

Asignación de espectro

Avanzar en conectividad es un desafío clave para el desarrollo digital del país. El espectro es necesario, tanto para ampliar cobertura como para soportar aumento exponencial en la demanda en el servicio de Datos Móviles.
Es así que, durante 2016 se ha avanzado en el despliegue del proyecto asociado al concurso de la banda de 700 Mhz. Simultáneamente, se ha avanzado en el despliegue de las contraprestaciones comprometidas en el mismo concurso para llegar con

más de
14 MILLONES
de usuarios en Chile

servicio a localidades más alejadas. En el mes de noviembre se inauguró la primera escuela, en la localidad de Navidad, VI Región.

Se encuentra también en trámite legislativo un proyecto de ley para la creación de un mercado secundario de espectro, que tiene por objeto permitir las transacciones parciales de espectro radioeléctrico entre operadores, con lo cual se podrá ampliar también la cobertura y seguir mejorando la calidad del servicio de conexión a internet que ofrecen las distintas compañías móviles.

Consulta a TDLC sobre fusión entre Telefónica Chile S.A. y Telefónica Larga Distancia S.A.

En 2014 se puso fin en Chile a la distinción que había entre llamada telefónica local y llamada de larga distancia nacional permitiendo a todos los ciudadanos llamar a cualquier parte del país al costo de una llamada local. El avance tecnológico no justificaba seguir manteniendo esta distinción.

Consecuentemente, tampoco se justificaba mantener en sociedades separadas la empresa de Telefonía Local con la de Larga Distancia. Es así que, mediante Resolución N°48 de 20 de enero de 2016, el Tribunal de Libre Competencia (TDLC) resolvió autorizar la fusión por incorporación de la sociedad Telefónica Larga Distancia en la sociedad Telefónica Chile.

Proyecto del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones (FDT): Fibra Óptica Austral (FOA)

En julio de 2016 se publicó el llamado a concurso público para dotar Fibra Óptica de la Zona Austral, buscando mejorar la conectividad digital a través del territorio chileno de los lugares más apartados de nuestra geografía, entre Puerto Montt y Punta Arenas. En octubre se efectuó la presentación de propuestas, declarándose desierto este concurso. Subtel reformulará las Bases y efectuará un segundo llamado durante el primer semestre de 2017.

Nueva normativa sobre terminales multibanda y SAE

Durante 2016 Subtel dictó una nueva normativa para mejorar la información a los usuarios sobre los terminales móviles multibanda y los Mensajes de Alerta de Emergencia, que establece que todos los equipos terminales que se comercialicen en Chile deben soportar todas las bandas, en al menos una tecnología y también deben soportar la operación del Sistema de Alerta de Emergencia (SAE). La implementación de esta nueva normativa comienza en el mes de marzo de 2017.

Durante el 2016, Telefónica en Chile tuvo 31 multas por Ley del consumidor; 12 por temas laborales; 37 provenientes de Subtel; y ninguna multa por conceptos medio ambientales ni de Libre Competencia.

Fuentes: http://www.internetlivestats.com/internet-users/chile/

2 Ética en nuestro gobierno corporativo_

Sólido gobierno para los nuevos tiempos_

Telefónica posee un marco ético de acción que busca guiar el comportamiento de todos quienes forman parte de la compañía a través de prácticas, procesos y códigos de conducta que se adaptan al entorno en el que operamos.

¿CÓMO ENTENDEMOS LA ÉTICA?

Para Telefónica en Chile es fundamental asegurar un actuar ético y responsable de la Compañía, así como de todas las personas que la componen. Un gobierno corporativo sólido, una administración atenta al entorno, un equipo humano que trabaja con altos estándares de responsabilidad personal y proveedores comprometidos con el buen hacer componen la línea de preocupación en el ámbito de la ética de la empresa.

ENFOQUE DE GESTIÓN — Ética

Tema material

¿Por qué es un tema material?

Un gobierno corporativo sólido, la gestión de la ética y transparencia empresarial, a través de los Principios de Negocio Responsable, son esenciales para generar valor y construir confianza con nuestros grupos de interés.

¿Dónde impacta?

Un comportamiento ético impacta fuertemente en todos nuestros grupos de interés. Desde aquellos que tienen relación con el desempeño económico de la Compañía, como también aquellos que puedan verse afectados en la sociedad y entidades públicas por nuestro actuar.

El objetivo de Telefónica en Chile

Asegurar un actuar ético y responsable por parte de las personas que componen la organización.

Asegurar un equipo informado y capacitado en un actuar ético y responsable.

	2016
Denuncias Oficina de Principios de Negocio Responsable	11
% Empleados formados en Principios de Negocio Responsable	95%

Indicadores GRI:

- G4-DMA
- G4-13, G4-34, G4-56, G4-SO7

Objetivo de Desarrollo Sostenible:

- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

Durante el 2016 se realizaron 10 denuncias y 1 se realizó el 2015 continuando el caso abierto para el período objeto de la presente memoria.

¿Cómo dirigimos nuestra empresa?_

G4-34

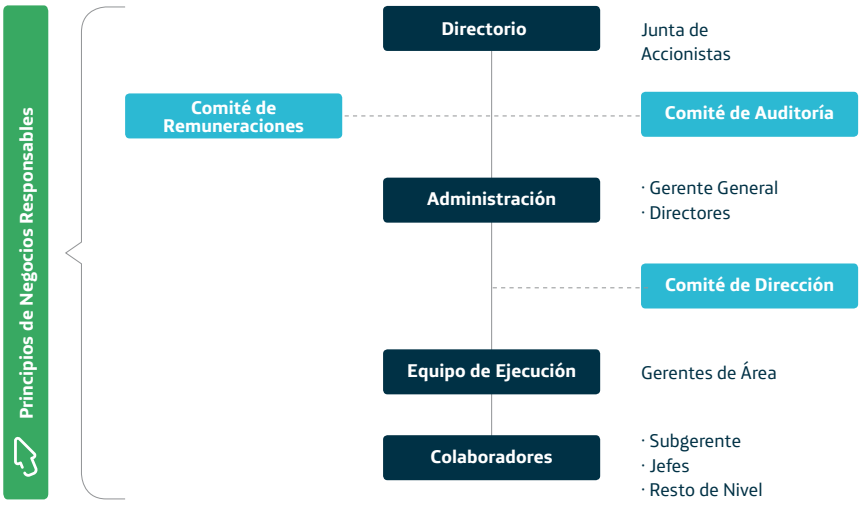
Para llevar a cabo la misión de acercar las posibilidades tecnológicas a todas las personas a través de una estrategia sostenible de negocios, Telefónica en Chile cuenta con un equipo humano a cargo del gobierno corporativo de la operación local.

Este gobierno corporativo tiene la responsabilidad de guiar los caminos de la empresa dentro del contexto de una multinacional con casa matriz ubicada en España y con las condiciones establecidas por la legislación de la operación en Chile.

Esta particularidad define un gobierno corporativo cuyo funcionamiento nos ha permitido mantenernos y legitimarnos como la empresa líder de telecomunicaciones para Chile.

El gobierno corporativo, la transparencia empresarial y la gestión ética, a través de los Principios de Negocio Responsable, nos permiten generar valor y construir confianza con nuestros grupos de interés y en los diferentes mercados en los que participamos.

Sumado a lo anterior, el directorio de Telefónica Chile S.A. y los ejecutivos principales de la Compañía cuentan con un Reglamento de Funcionamiento que regula su organización y funcionamiento, fija las normas de conducta de sus miembros con el fin de alcanzar el mayor grado de eficiencia, transparencia y profesionalización posible, y teniendo presente la generación de mayor valor para los accionistas.



Las decisiones que ha tomado, tanto el directorio como el equipo de gestión, han permitido cumplir 136 años de sólido compromiso con el país, con una visión de sostenibilidad como fuente clara de competitividad y progreso, incrementando el valor de marca de Telefónica, así como la diferenciación para nuestros clientes. De esta manera, se garantiza un proyecto empresarial estable y sostenible para la sociedad.

Para conocer en detalle cómo se eligen los directores, funciones del directorio o qué decisiones toma puedes encontrar más información en:
http://www.telefonicachile.cl/inversionistas/telefonica-chile-s-a/gobiernos-corporativos/

¿Quiénes dirigen nuestra empresa?_

G4-13 • G4-34 • G4-51

Las empresas que conforman Telefónica en Chile cuentan con distintos directorios, cuyos miembros son electos por los accionistas en consideración de su trayectoria y especialización en la industria de las telecomunicaciones. Este cuerpo directivo lidera la estrategia corporativa.

Según consta en los estatutos de las empresas, los accionistas se reúnen en las juntas ordinarias de accionistas.

En situaciones especiales, y siempre que se estime conveniente, se convoca a juntas extraordinarias. La Compañía se preocupa de que los directores cuenten con las habilidades y medios adecuados para la efectiva toma de decisiones en torno a los intereses de las empresas.

DIRECTORIO TELEFÓNICA CHILE S.A.

Claudio Muñoz Zuñiga	Presidente
Narcís Serra Serra	Vicepresidente
José Ramón Valente Viass	Titular Serie A
Fernando Bustamante Huerta	Titular Serie A
Patricio Rojas Ramos	Titular Serie A
Emilio Gilolmo López	Titular Serie A
Marco Colodro Hadges	Titular Serie B
Santiago Fernández Valbuena	Suplente Serie A
Eduardo Caride	Suplente Serie A
Benjamin Holmes Bierwirth	Suplente Serie A
Carlos Díaz Vergara	Suplente Serie A
Hernán Cheyre Valenzuela	Suplente Serie A
Laura Abasolo Baquedano	Suplente Serie A
Alfonso Ferrari Herrero	Suplente Serie B

[G4-13] Nota: al 21 de julio de 2016, se informa de la renuncia del Director Suplente, Santiago Fernández V.

DIRECTORIO TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.

Claudio Muñoz Z.	Presidente
Gladys Fuentes E.	Director
Juan Parra H.	Director
César Valdés M.	Director
Rafael Zamora S.	Director

[G4-13] Nota: Con fecha 23 de diciembre de 2016, Gladys Fuentes E. asume como miembro del directorio de Telefónica Móviles Chile S.A. en remplazo de Cristián Aninat S.

DIRECTORIO TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.

Claudio Muñoz Z.	Presidente
César Valdés M.	Vicepresidente
Roberto Muñoz L.	Director
Rafael Zamora S.	Director
Cristián Aninat S.	Director

Duración período: tres años, con posible reelección indefinida. Reuniones: al menos una vez al mes. Remuneraciones mensuales a diciembre de 2016:

- Dieta director: 96 Unidades Tributarias Mensuales (UTM).
- Dieta vicepresidente: 1,5 veces dieta director.
- Dieta presidente: 2,0 veces dieta director.

Comités del directorio

- Los comités son órganos consultivos del directorio y su objetivo es prestar la asesoría necesaria para el buen gobierno corporativo y la toma de decisiones.
- El directorio podrá constituir uno o varios comités, permanentes o provisorios, a los que encomiende el examen y seguimiento de alguna materia de especial relevancia para el buen gobierno de la Compañía.
- El directorio determinará el número de miembros de cada comité y designará los directores que deban integrarlos.
- Cada comité podrá requerir la cooperación de cualquier ejecutivo, quien podrá asistir con voz y sin voto, a las distintas sesiones que celebre el comité.
- Los comités regularán su propio funcionamiento, nombrarán de entre sus miembros a un presidente y a un secretario –que podrá no ser miembro del mismo– y se reunirán previa convocatoria de su respectivo presidente.
- De cada reunión que celebren, se levantará la correspondiente acta. Las actas de los comités estarán a disposición de los miembros del directorio para su consulta.
- De los asuntos tratados por los comités el secretario dará cuenta al directorio a fin de que éste tome conocimiento de dichos asuntos para el ejercicio de sus competencias y tome los acuerdos que corresponda.

Comité de Auditoría: Tendrá las siguientes funciones: control interno, prevención de delitos, revisión de estados financieros, auditoría interna, auditoría externa, examinar las operaciones con partes relacionadas y aprobar el informe semestral de las mismas, supervisar la eficacia del control interno de la sociedad y los sistemas de gestión de riesgos.

Comité de Remuneraciones y Compensaciones: tendrá como objetivo revisar con la administración los criterios para fijar las retribuciones, compensaciones y planes de beneficios de los empleados de la Compañía y deberá proponer al directorio su aprobación.

Ética en los negocios_

G4 • 56

La probidad y transparencia rigen nuestra conducta y la forma en que realizamos negocios.

Por esto, **nuestro Código de Ética de Negocios es más que una declaración de principios**: es el documento que establece los valores y conductas en que deben enmarcarse las actividades de Telefónica en Chile.

El Código de Ética establece que:

- Aspiramos a ser una empresa que opera con **excelencia y transparencia**.
- Nuestras acciones apuntan siempre a **mejorar la satisfacción de nuestros clientes**.
- Reconocemos el **aporte de nuestros proveedores** al buen desempeño de la Compañía.
- Respetamos y reconocemos la contribución de nuestros trabajadores, entregándoles un **espacio para el desarrollo de su potencial personal y profesional**.
- Respetamos de manera irrestricta la **libertad de asociación de los trabajadores**.
- Nuestras acciones respetan la **legislación y disposiciones regulatorias vigentes**, procurando contribuir al desarrollo de una industria de telecomunicaciones moderna y competitiva.
- **Estamos comprometidos con el desarrollo del país** desde nuestro rol en la industria de las telecomunicaciones.

Principios de negocio responsable_

G4-56 • G4-57 • G4-58

Nuestros Principios de Negocio Responsable agrupan un conjunto de directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen como desarrollar nuestro negocio.

Pautas, directrices y normas que rigen todo lo que decimos y hacemos. Así podemos definir la importancia que los Principios de Negocio Responsable tienen en nuestro trabajo cotidiano. Estos lineamientos definen la responsabilidad que tenemos cada uno de los trabajadores de Telefónica cuando actuamos y siempre aplican en nuestras decisiones individuales, como equipo y en la relación con nuestros grupos de interés: clientes, proveedores y la sociedad en general.

¿Cuál es su base?

Nuestros Principios de Negocio Responsable emanan de los valores de Telefónica: Integridad, Compromiso y Transparencia.

Los empleados de Telefónica tenemos en cuenta los Principios, con independencia de donde desarrollemos nuestra actividad.

¿Qué hago si necesito ayuda?

Todos los empleados de Telefónica podemos hacer preguntas, buscar consejo y plantear denuncias. Como empleados tenemos la posibilidad de reportar, de forma anónima o personal, cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y sus políticas asociadas. Las comunicaciones se tratan de acuerdo a los principios de respeto, confidencialidad, fundamento y exhaustividad.

¿Por qué son importantes?

Porque reflejan el tipo de Compañía que somos. Los Principios nos ayudan a hacer realidad nuestra Visión y a ser sostenibles en el tiempo gracias a la solidez de nuestras relaciones, basadas en la legitimidad y la confianza.

¿Quién vela por su cumplimiento?

La Oficina de Negocio Responsable fomenta su divulgación y su implantación. En Telefónica, contamos con una Oficina global y Oficinas en nuestros principales mercados. Las áreas que la integran son: Sostenibilidad, Personas, Auditoría y Secretaría General.

DIFUNDIR Y CAPACITAR

Los integrantes de la Oficina de Principios de Negocio Responsable (de izq. a der.): Alberto Zuloaga, Rafael Zamora, Gladys Fuentes y Fernando Saíz.

LIBRE COMPETENCIA

El Directorio de Telefónica sumó a nuestro marco de comportamiento un programa específico de Cumplimiento de la Normativa de Defensa de la Libre Competencia. Esta iniciativa consiste en adherir voluntariamente a los lineamientos de la Fiscalía Nacional Económica (ente regulador) para difundir y capacitar a los empleados en estas temáticas.

El programa considera:

- Un Encargado de Cumplimiento, cuya responsabilidad recae en Gladys Fuentes, directora de Secretaría General
- Publicación del "Manual de Cumplimiento Normativo en Materia de Libre Competencia" en nuestra Intranet
- Curso de formación obligatorio
- Charlas informativas, obligatorias.

"Con esta acción concreta reforzamos nuestro espíritu de Compañía, que rechaza cualquier comportamiento que afecte a la libre competencia y nuestro compromiso con promoverla y protegerla. Es nuestro deber velar por su cumplimiento", **Claudio Muñoz Z.**

"Esta decisión del directorio es absolutamente consistente con la importancia que le ha dado la Compañía a los temas de probidad, ética y el resguardo a la protección de los derechos de los clientes, por ello, asumimos el compromiso de dedicarle tiempo a este tema que consideramos vital en la línea de nuestro negocio", **Gladys Fuentes E.**

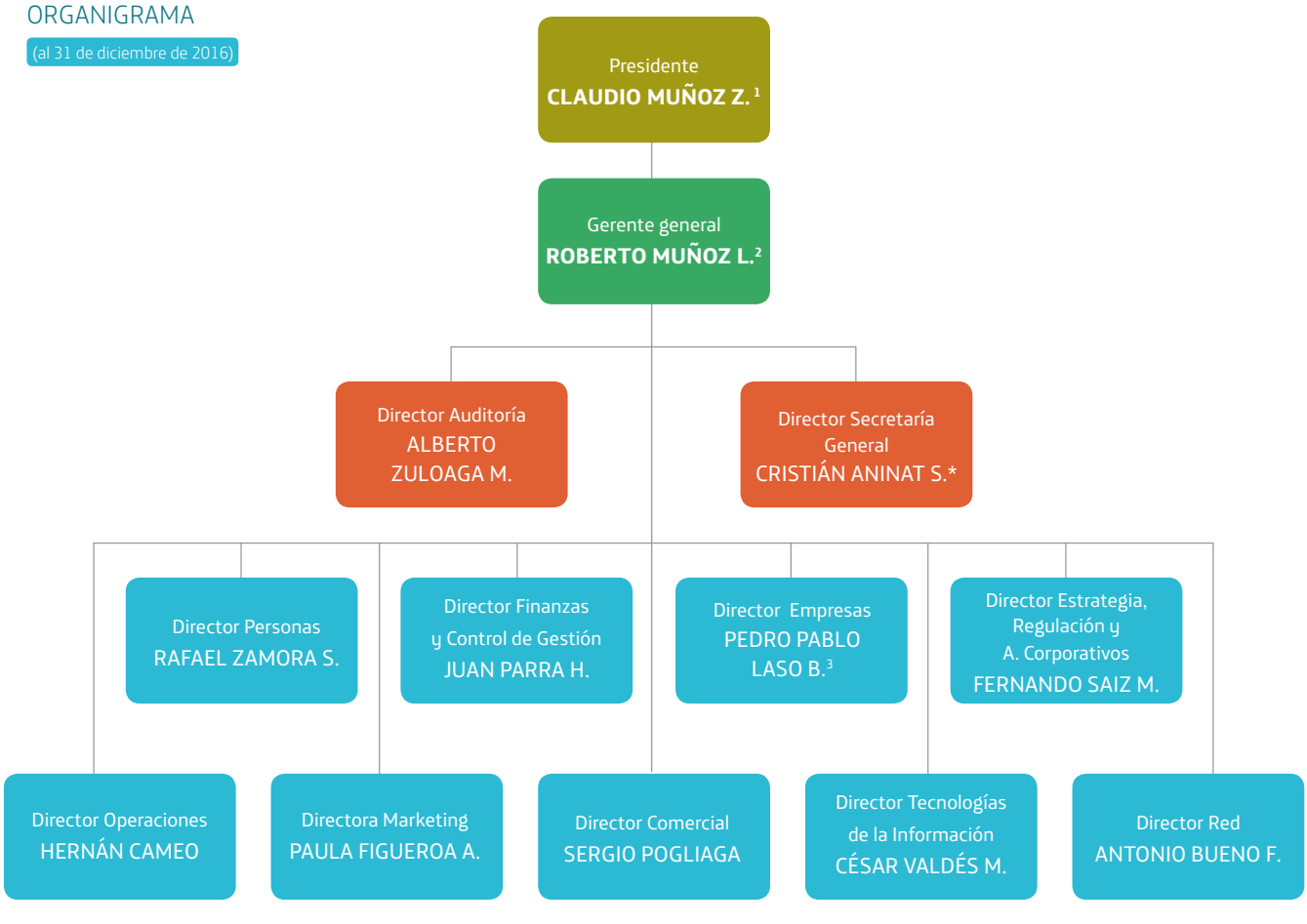
Liderazgo para el cambio_

El equipo de ejecutivos de nuestra empresa tiene como principal responsabilidad tomar las decisiones necesarias para seguir transformando a Telefónica en Chile en una organización que responda a los desafíos que nos plantea la Revolución Digital.

Estructura organizacional para Telefónica en Chile_

ORGANIGRAMA

(al 31 de diciembre de 2016)



[1] *Presidente Fundación Telefónica Chile.*

[2] *Gerente general Telefónica Chile S.A. Gerente general Telefónica Móviles S.A.*

[3] *Gerente General Telefónica Empresas S.A.*

* *Con fecha 1 de enero 2017 asumió como directora de Secretaría General Gladys Fuentes E.*

Voces de nuestro Comité de Dirección_

Paula Figueroa A., Marketing
"Entregamos una propuesta de valor con cuatro pilares: conectividad, una oferta conveniente, servicios digitales atractivos y una experiencia digital que le permita al cliente tener el control y la soberanía. Todo esto basado con un vínculo de confianza y sustentable en el tiempo".

Alberto Zuloaga M., Auditoría
"Contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Compañía, asegurando el entorno de control interno, una adecuada gestión de riesgos y promover los mecanismos de control que mejoren el gobierno corporativo".

Cristián Aninat S., Secretaría General
"Como equipo prestamos asesoría legal a todas las áreas de la Compañía y nuestra mayor preocupación es velar porque todas las actuaciones se hagan dentro del marco legal, además de defender los intereses de la Compañía".

Antonio Bueno F., Red
"La conectividad es la base de nuestro negocio, en ese sentido, en mi área buscamos entregarle al cliente el servicio y calidad que quiere y demanda. Este objetivo lo desarrollamos con excelencia, aumentando la cobertura, velocidad y capacidad de gestión del tráfico".

César Valdés M., Tecnologías Información
"Como equipo lideramos la transformación digital a través de nuestros altos estándares de servicio y la permanente innovación en el uso de nuevas tecnologías en beneficio de los negocios".

Rafael Zamora S., Personas
"Creemos en el desarrollo de todo el potencial de nuestras personas para que puedan hacer realidad los sueños de nuestros clientes".

Juan Parra H., Finanzas y Control de Gestión
"Aseguramos el financiamiento que requieren los desafíos de crecimiento y transformación del negocio para asegurar la sostenibilidad de la empresa y así el cumplimiento de los compromisos con nuestros accionistas".

Pedro Pablo Laso B., Empresas
"Queremos ser el principal socio estratégico para el desarrollo de las Empresas y el Estado, adaptando e integrando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) a sus procesos críticos, con calidad de servicio y entendimiento del negocio de nuestros clientes".

Hernán Cameo, Operaciones
"Desde operaciones queremos ser el motor de la transformación hacia una compañía digital, apalancando el negocio con eficiencia y obsesionados por brindarle al cliente la mejor experiencia".

Fernando Saiz M., Estrategia, Regulación y Asuntos Corporativos
"Trabajamos por co-construir una estrategia sustentable que entregue lo mejor del mundo digital a nuestros clientes y sociedad. El eje de las decisiones que tomamos es el permanente desafío de traer el largo plazo a las tareas de hoy".

Sergio Pogliaga, Comercial
"Nuestro gran desafío es lograr la mejor experiencia de nuestros clientes en todos los puntos de contacto y que utilicen la mayor cantidad de nuestros productos y servicios. A su vez, trabajamos porque todos en la organización vivamos una cultura de servicio".

3 Experiencia de servicio_

Compromiso permanente con nuestros clientes_

En un escenario altamente competitivo y dinámico, entregar una experiencia diferenciadora de servicio es la clave para ser protagonistas de la Revolución Digital que estamos viviendo.

¿CÓMO ENTENDEMOS EL TEMA EXPERIENCIA DE SERVICIO?

Este es, sin duda, nuestro pilar fundamental para asegurar la sostenibilidad de la Compañía y por esto ha sido el principal foco de trabajo en los últimos años. Los positivos resultados de este enfoque se reflejan en la evolución del Índice de Satisfacción de nuestros clientes, que llegó a estar en valores de 6,96 en 2012 y a diciembre del 2016 subió a 7,51, cifra que sólo esperamos seguir incrementando consistentemente.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Experiencia de servicio

Tema material

¿Por qué es un tema material?

Para Telefónica en Chile la gestión de la experiencia de servicio del cliente es el eje central sobre el cual la Compañía basa su estrategia de negocio. Entendemos que los clientes son la clave para nuestra sostenibilidad.

¿Dónde impacta?

De acuerdo a nuestra estrategia de negocios, la experiencia del cliente tiene un impacto transversal en nuestra operación y grupos de interés.

El objetivo de Telefónica en Chile

De acuerdo a nuestra estrategia de negocios, la experiencia del cliente tiene un impacto transversal en nuestra operación y grupos de interés.

Indicador	2014	2015	2016
ISC (Índice de Satisfacción del Cliente)	7,32	7,43	7,51

Indicadores GRI:

- G4-DMA
- G4-13, G4-34, G4-56, G4-SO7

Nota: A partir del año 2015, la escala de medición del ISC es de 1 a 10.

Sólidos pasos hacia la excelencia_

PR5

En 2012 Movistar tomó la decisión estratégica de transformarse en una Compañía centrada en el cliente. Esta definición ha tenido cuatro años de trabajo y en 2016 ya contamos con resultados que confirman que la decisión fue la correcta.

Para Movistar 2016 no solo representa el año de mayor intensidad competitiva en el mercado de las telecomunicaciones, también significa un periodo de consolidación de un Plan de Calidad basado en elementos centrales de la sostenibilidad tales como:

- Diálogo y participación con los diferentes grupos de interés
- Planes de acción prioritarios y focalizados
- Definición y seguimiento de indicadores
- Construcción de cultura interna
- Orientado a la confianza y al vínculo emocional con el cliente.

¿Qué es nuestro Plan de Calidad?

Una iniciativa que apunta a mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes a través de la gestión de aquellas variables fundamentales que responden a sus necesidades de satisfacción.

¿Cómo lo medimos?

El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) es el principal indicador que mide la satisfacción global de los clientes en relación a nuestra Compañía.

Evolución histórica:

2012: 6,96
2013: 7,04
2014: 7,32
2015: 7,43
2016: 7,51

MODELO DE MEDICIÓN DE ISC

CLAVES 2016:

Canales de atención: para responder a las necesidades de nuestros clientes contamos con diferentes alternativas para atenderlos. En cada uno de estos puntos trabajamos para que la experiencia sea satisfactoria. Ya sea de manera presencial (oficinas y sucursales), a través de una llamada (contact center) o vía online en 2016, hoy estamos más cerca de nuestros clientes para solucionar sus requerimientos.

Plan de despliegue de red: una parte fundamental de la experiencia de servicio se basa en la calidad de la red. Nuestros clientes tienen necesidades de conectividad que trabajamos para responder como un foco estratégico cuyos detalles puedes conocer en el capítulo Confianza y Educación Digital.

La mejor oferta: nuestros clientes móviles fueron beneficiados con el "Mega Plan", el cual aumentó la capacidad de navegación y los minutos de voz junto a una fuerte campaña de comunicación. En relación a prepago, las ofertas fueron más agresivas: ampliamos la cobertura de 4G y estamos trabajando para entregar un modelo de atención diferenciado. En el mundo fijo, se efectuó la migración de nuestros clientes a tecnologías de alta velocidad, lo que implica un mejoramiento de su experiencia, ya que pueden acceder a una conexión más rápida y estable. Además, a los clientes de Fibra Óptica se les aumentó la velocidad de navegación sin costo adicional.

Oferta integral a microempresas: en 2016 implementamos Mi Negocio en Línea, servicio personalizado de creación de sitios web y tiendas online para nuestras microempresas cuenten con herramientas de gestión para crecer en el mundo digital. Esta plataforma es totalmente auto-administrable y no tiene costos adicionales. Además de los beneficios de la presencia online, las pequeñas y microempresas obtendrán un nuevo canal de contacto y ventas con sus clientes, abierto 24 horas al día, todos los días de la semana.

Cultura para el cliente_

Para lograr los avances que hemos tenido en Experiencia de Servicio ha sido fundamental fortalecer nuestra cultura interna que tiene al cliente en el centro de las decisiones que tomamos.

Para responder a las expectativas de nuestros clientes la conectividad de las redes y la oferta comercial ya no son suficientes. Hoy es fundamental acompañar ambos elementos de una experiencia de servicio diferenciada y construida sobre la confianza y la transparencia.

En ese contexto, Telefónica en Chile ha impulsado un cambio cultural para empleados y también para empresas Aliadas basado en herramientas concretas y acá puedes conocer tres iniciativas desarrolladas durante 2016.

MOVISTAR KIDS

Desde septiembre contamos con una zona especial con mesas, hojas y lápices de colores para *entregar diversión a los niños* que lleguen a nuestras sucursales de Plaza Oeste, Plaza Vespucio, Bellas Artes, Huérfanos, Ñuñoa, Providencia, Apoquindo, Nueva Las Condes, Antofagasta y Punta Arenas.

Inclusión para los clientes_

PA2

Contexto

El 12,9%
de la población en Chile tiene algún grado de discapacidad.

Esto se traduce en que 1 de cada 8 personas presentan una condición de discapacidad.

Nos propusimos ampliar nuestra atención

Proyecto

Proyecto de mejora de atención para clientes y colaboradores con discapacidades:

Física Auditiva Visual

Encuesta

¿Qué valoran las personas con discapacidad?

Empatía
Paciencia
Ayuda

Ámbitos de acción

¿Cómo se mejoró la atención preferencial?
Mediante 3 ámbitos de acción:

Oferta, Canales de atención y comunicación

Implementación

Oferta	• Intérpretes con lengua de señas (Modalidad TV) • "Plan Contigo" (rebajas de tarifa) • Recomendación de equipos diseñados para discapacitados (en la web y en revista interna "La Tienda")
Canales de atención	• 15 puntos de atención con sistema de visor para sordos • Capacitación del personal • Registro de clientes con discapacidad • Atención Chat para clientes sordos
Comunicación	• Mail Clientes con discapacidad (audición / visión) • Comunicación a través de RR.SS • Capacitación ecosistema • Notas diarias

+ de 1.300 ejecutivos capacitados para atención preferencial

Capacitación

La capacitación de atención presencial
Telefónica busca realizar, mediante una cápsula, sensibilizar en los temas de discapacidad

Ate. Preferencial

+1.100
Personas atendidas entre junio y noviembre en 4 sucursales (Santiago, Concepción, y Viña del Mar)

Sucursales

Sucursales habilitadas para Atención Preferente

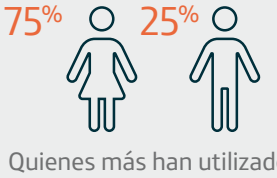
- Hipoacusia
- Mesas bajas (sillas de rueda)
- Gestor de fila
- Señalética

15 Sucursales con alternativas de atención preferente

68 Sucursales con rampas de acceso

Experiencia

00:21:34
Tiempo promedio de Intérprete en lenguaje de señas



Quienes más han utilizado el sistema hasta la fecha son mujeres

Quienes más lo han utilizado son personas entre los 41 y 60 años

¿QUÉ ES EL ENCUENTRO CEM?

¿QUÉ ES?

Todos los que somos apasionados por los clientes nos reunimos para pensar cómo hacer las cosas mejor, para entender a los clientes y responder las preguntas: ¿y yo qué hago por el ISC?, ¿qué hago para que la Experiencia del Cliente sea mejor?

CUSTOMER
EXPERIENCE
MOVISTAR

¿CÓMO SON LOS ENCUENTROS CEM?

Una jornada dividida en 5 módulos, distribuidos entre teoría y práctica.

ESTRATEGIA MEDIR

MODULO ORIENTADO A EXPLICAR LA POSICIÓN DE LA COMPAÑÍA RESPETO A EXPERIENCIA CLIENTES Y LA TRASFORMACIÓN DIGITAL.

ESCUCHAR

AQUÍ APRENDEMOS A UTILIZAR HERRAMIENTAS DE ESCUCHA PARA CONOCER Y EMPATIZAR CON NUESTROS CLIENTES.

INNOVAR

ESTE MÓDULO NOS AYUDA A PENSAR DIFERENTE CON HERRAMIENTAS PARA INNOVAR Y DETECTAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

DISEÑAR

AQUÍ DISEÑAMOS Y CREAMOS EL "VIAJE DEL CLIENTE" EN BASE A LOS ATRIBUTOS Y EVIDENCIAS IDENTIFICADAS EN LAS ETAPAS ANTERIORES

IMPLEMENTAR

SE TANGIBILIZAN LOS RESULTADOS DEL VIAJE DE EXPERIENCIA CLIENTE.

Customer Experience Movistar

¿QUÉ OBTIENE EL COLABORADOR?

Activa su **#ModoCliente** al obtener la certificación CEM. Para obtener esta certificación, el colaborador debe rendir una evaluación al finalizar la jornada.

#modocliente

4 Innovación_

Nuevos desafíos, nuevas respuestas_

El mundo digital se mueve con el desarrollo tecnológico. Telefónica forma parte de este desafío que implica saber leer y anticiparse a las necesidades de la sociedad para entregarles una alternativa simple, creativa e innovadora.

¿CÓMO ENTENDEMOS LA INNOVACIÓN?

La Revolución Digital, el dinamismo de la industria y las demandas de nuestros clientes y de la sociedad nos obligan a estar siempre a la vanguardia en soluciones digitales que aporten a mejorar la calidad de vida de la sociedad chilena y permitan mejorar o hacer más eficientes los procesos de otras empresas. Para ello, Telefónica en Chile tiene una estructura con foco en la innovación en ejecución, representados en Wayra y el Centro I+D, con los cuales buscamos ser parte de este ecosistema y generar valor a través de nuestra experiencia en tecnología y conectividad.

ENFOQUE DE GESTIÓN — Innovación

Tema material

¿Por qué es un tema material?

La investigación permite identificar nuevas soluciones tecnológicas y oportunidades de negocio.
En este sentido, la innovación tiene la capacidad de transformar y mejorar cualquier proceso interno de la Compañía, así como también brindar soluciones para la sociedad.

¿Dónde impacta?

Impacta en la estrategia de la Compañía que, a su vez, está estrechamente relacionada con el desarrollo tecnológico de la sociedad. Este impacto se genera a través de nuestro servicio y del desarrollo que podemos generar en los emprendedores digitales.

El objetivo de Telefónica en Chile

Contribuir al desarrollo de Chile a través de acelerar emprendimientos locales.

Aportar al crecimiento del país con iniciativas que fomenten el empleo.

Construir una empresa a la vanguardia tecnológica, con soluciones y oportunidades para nuestros clientes y la sociedad digital.

Indicador	2014	2015	2016
Ventas Empresas Wayra (millones de pesos)	772	3.115,8	6.035,15
Empleados Empresas Wayra	135	160	242

Indicadores GRI:

G4-DMA

G4-15, TA1, TA2, PA2

Objetivo de Desarrollo Sostenible:

- 8. Trabajo decente y crecimiento económico
- 9. Industria, innovación e infraestructura
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 12. Producción y consumo responsable
- 17. Alianzas para logar los objetivos

Innovación como clave para la Revolución Digital_

G4-15

Desde 2013 nuestra determinación a nivel global es convertirnos en una telco digital, transformando la visión tradicional de las compañías de telecomunicaciones. Esto significa desarrollar soluciones que acerquen la tecnología a las personas, a sus comunidades y organizaciones, respondiendo a sus intereses y anticipándonos a sus necesidades, de manera creativa y oportuna.

TELEFÓNICA OPEN FUTURE_

La innovación y el emprendimiento son el motor que permite movilizar el desarrollo de las nuevas soluciones que el mundo hoy necesita. Por ello, hemos creado e implementado diversas iniciativas para potenciar los ecosistemas de innovación de los países en que Telefónica está presente. Bajo el concepto Telefónica Open Future, contamos con programas de acceso, aceleración, inversión e ingreso al mercado para emprendedores.

Telefónica Open Future_ apoya desde 2014 el fomento y el desarrollo de talento en emprendimiento tecnológico-digital. Apostamos por la innovación en proyectos relacionados con nuevas tecnologías y detectamos el talento en cualquiera de sus fases de madurez. Trabajamos en fortalecer las ideas, iniciativas pymes y empresas de mayor dimensión a través del impulso, la aceleración y la inversión.

Somos el punto de encuentro del emprendimiento global, donde personas con startups, empresas maduras e inversores de todo el mundo comparten sus ideas y proyectos. Un lugar donde se puede estar en contacto con todos los actores del ecosistema emprendedor y dar visibilidad a una startup. Telefónica Open Future entrega a los emprendedores la formación digital que necesitan, convocatorias, eventos relevantes y toda la información para convertir las ideas en negocios.

Creemos que el talento emprendedor da respuesta a las demandas de una nueva era en el campo de la innovación. Telefónica Open Future en Chile, está compuesto por Wayra, Telefónica Digital Partners, los centros de Crowdworking y los fondos de inversiones Amérigo y Telefónica Ventures.

Telefónica Open Future_

Más de

1.400

startups reciben actualmente el apoyo a nivel global de Telefónica Open Future_

Wayra Chile, el brazo de inversiones en innovación de Telefónica_

TA2

Wayra es una red de aceleradoras corporativas con presencia en Europa y Latinoamérica, que cuenta con 11 hubs ubicados en Brasil, Argentina, Colombia, Chile, Perú, México, Venezuela, España, UK y Alemania.

En Wayra los emprendedores encuentran el apoyo que necesitan recibiendo financiación, mentoring, un espacio de trabajo único, conexión con la red global, networking entre emprendedores e inversores y la posibilidad de que tus productos puedan llegar a clientes en todo el mundo.

Wayra Chile fue una de las primeras aceleradoras de startups a nivel nacional, lo que junto a la potencia de las startups que participaron desde sus inicios, le valió el ser uno de los líderes de la innovación y emprendimiento locales. En el camino recorrido y con la experiencia adquirida, Wayra dio un paso adelante, transformándose en el brazo de inversiones en innovación de Telefónica en Chile, invirtiendo en startups más maduras y con un gran potencial de escalamiento. En ese sentido, los emprendimientos digitales que se han sumado a su portafolio, tienen un perfil que apunta a lo más alto. De hecho, uno de los focos, es que estas startups tengan repercusión en Telefónica en Chile, transformándose nuestra compañía en uno de sus principales clientes o también, siendo un puente para que estas empresas puedan tener un despegue en el mercado nacional e internacional, sobre todo, en aquellos en que Telefónica tiene sus operaciones.

De esta forma, Wayra Chile en el último año reportó nuevos ingresos para la compañía del orden de los US$3,68 lo que es de suma importancia, pues se trata de una cifra que proviene de nuevos negocios para Telefónica, desde el mundo digital.

Actualmente, son 38 las startups del portafolio de Wayra Chile. Entre ellas, hay empresas que han desarrollado soluciones tecnológicas en distintas industrias, como la agricultura, educación, mercado laboral, construcción y logística, entre otras, destacando que algunas de ellas han iniciado operaciones, además del mercado local, en distintos puntos de Latinoamérica, Estados Unidos, Europa e incluso, en Medio Oriente.

Telefónica Digital Partners, abriendo nuevos caminos.

Telefónica en Chile ha recorrido un largo camino, desde los teléfonos fijos, pasando por los móviles y la televisión, teniendo actualmente una oferta de soluciones tecnológicas especializadas para distintas industrias, que tienen como parte de su base, el cloud, Internet de las Cosas y Big Data, entre otras. Algunas de estas herramientas digitales,son las que utilizan las startups que son parte del portafolio de Wayra y otras empresas que pueden darle a través de sus productos y servicios, nuevas vías para complementar la oferta actual de Telefónica en Chile. Esa es la principal misión de Telefónica Digital Partners. Encontrar a socios digitales y trabajar con ellos para que, de la mano de estas tecnologías, los clientes actuales y futuros de Telefónica tengan la posibilidad de utilizar tecnología de punta, personalizada de acuerdo a sus necesidades y a la oportunidad en que las requieran y con ello, por supuesto, sumar valor al negocio.

En lo que se está conociendo actualmente como la Cuarta Revolución Industrial, Telefónica está a la vanguardia y Telefónica Digital Partners es una prueba de ello. Las nuevas tecnologías, los actuales niveles de conectividad que tiene el país, sumado a la real necesidad de la transformación digital de las distintas industrias, presentan una oportunidad enorme para explorar nuevos caminos con la certeza de que lo que se está introduciendo en el mercado es un producto o un servicio que cuenta con el respaldo de un líder en telecomunicaciones como lo es Telefónica.

Centros de CrowdWorking

Los espacios de Crowdworking desarrollados globalmente por partners públicos y/o privados, y con el apoyo de Telefónica, nacen como espacios de incubación donde madurar las ideas de los emprendedores.

Ellos acá reciben acompañamiento para desarrollar sus proyectos, contando con un espacio donde encontrar colaboración y compartir conocimiento e innovación.

A la fecha se han creado más de 50 espacios de Crowdworking repartidos por todo el mundo (Europa, Latinoamérica y Asia), donde se acompaña anualmente a unos 400 proyectos.

Actualmente, son tres los centros de CrowdWorking de Telefónica Open Future_ en Chile: Santiago, Valdivia y La Serena.

Fondos de inversiones

Amérigo y Telefónica Ventures son los fondos de inversión que financian e invierten en startups consolidadas.

Amérigo es nuestra red de fondos de capital riesgo gestionada con co-inversores público/privados para la financiación y aceleración de empresas tecnológicas de alto valor añadido. Amérigo cuenta con ocho fondos que operan en siete países: España, Alemania, Brasil, Chile, Colombia, Perú y México. Cerca de 80 startups ya han sido invertidas, creando más de 2.000 empleos.

En Chile, Amérigo está representada por ScaleCapital.

Telefónica Ventures es nuestro fondo corporativo con inversiones en 20 compañías alineadas con la estrategia global de la compañía de telecomunicaciones en Europa, Estados Unidos e Israel.

Centro de Investigación y Desarrollo (I+D) de Telefónica en Chile_

G4-15 • TA1 • TA2

En España, Telefónica I+D (Investigación y Desarrollo) cumplió 25 años, lo cual nos permite compartir y acceder a la experiencia y los conocimientos que ya se han desarrollado.

Con este espíritu, nace en mayo de 2015 el Centro de Excelencia Internacional Telefónica en Chile Investigación y Desarrollo (I+D), un espacio para la innovación, la colaboración y la creatividad con estándares internacionales.

El Centro I+D Chile, es una iniciativa público-privada, en colaboración con la Corporación de Fomento para la Producción (Corfo) y la Universidad del Desarrollo. El primero de estos espacios de Telefónica en Latinoamérica, trabaja en red y aprovecha los resultados de los otros nueve centros de I+D de Telefónica en el mundo, para contribuir y facilitar el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Al término del 2016, el Centro de Investigación y Desarrollo se vincula con 11 universidades en agendas de trabajo, colabora con 42 empresas y ha realizado más de 80 eventos con más de 3 mil asistentes. Adicionalmente, ha creado cinco pilotos de los cuales dos ya tienen contratos con clientes.

El Centro I+D busca contribuir y facilitar el desarrollo e investigación de los nuevos productos y servicios que utilizaremos en los próximos 20 años, basando la investigación en las nuevas tecnologías, con foco en el mundo digital e Internet de las Cosas.

Uno de sus principales objetivos es mejorar la productividad y competitividad de la industria nacional y así mejorar la calidad de vida de las personas.

Los ejes de trabajo del Centro son:

Minería: el Sistema de Operaciones Sustentables busca medir, visualizar e interrelacionar variables para reducir el consumo de agua y energía, mejorando la eficiencia y productividad en las faenas.

Caso: se determinó en el proceso de Molienda una mejora potencial del consumo de energía eléctrica de un entre 6% y 40%, para igual nivel de producción. En mediana minería se han medido ahorros de entre el 5% y 19% en costo de energía para uso eficiente de generadores.

Agroindustria: se está trabajando en el monitoreo y relación de variables agronómicas en forma remota, tales como vientos, temperatura y humedad, que generen un modelo predictivo de riego para optimizar el uso del agua y predecir los cultivos más rentables.

Caso: se estiman ahorros potenciales del orden de 30% en consumo de agua y energía asociada, junto a aumentos de más del 100% en productividad por uso eficiente del recurso hídrico.

Ciudades Inteligentes o Smart Cities: contempla el desarrollo de un proyecto en conjunto con las autoridades de la Subsecretaría de Transportes para realizar un modelo origen-destino de los traslados en Transantiago, para reducir los tiempos de traslado y mejorar la calidad de vida de las personas.

Caso: el CID desarrolló su plataforma de movilidad urbana, PUMA, que permite ahorros cercanos al 80% en HH respecto de una encuesta Origen Destino (OD) tradicional. Junto a lo anterior, usa un universo de viajes anuales 2.500 veces más grande que las OD tradicionales. Así, PUMA procesa consultas de un año con 100 millones de viajes en 6 minutos, en tanto que las OD tradicionales procesan 4.000 viajes en 5 a 6 meses.

Instituto de Data Science_

inversión
$ 1.345
Millones de pesos
para investigación aplicada

El Instituto de Data Science nace a través de un convenio de colaboración mutua a largo plazo entre ambas entidades que contempla una inversión de 1.345 millones de pesos para investigación aplicada. El equipo está compuesto por 10 investigadores, quienes se enfocan en áreas como computación y matemáticas, y en la formación de una nueva generación de científicos de datos, que destaquen por su cercanía a la industria y al enorme volumen de información que genera la Internet de las Cosas, aplicada en sectores estratégicos para el país como agricultura, minería y ciudades inteligentes.

El Instituto Data Science está ubicado en las dependencias de la Facultad de Ingeniería de la UDD, a cargo de la doctora Loreto Bravo, y cuenta con un comité técnico para definir los portafolios a investigar y un comité directivo. El instituto pretende aportar información crítica y de alta calidad a la toma de decisiones en diversos ámbitos y sectores productivos.

El objetivo general del Instituto está en contribuir de manera creativa y efectiva al desarrollo de la sociedad, motivado por los grandes desafíos sociales y de la industria.

La gran oportunidad que tienen los países es lograr transformar la información que recogen todos los objetos conectados en cosas útiles para la sociedad, generando más productividad, mejor funcionamiento y mayor bienestar para las personas.

5 Confianza y educación digital_

Desarrollo de oportunidades_

Para Telefónica en Chile es fundamental poner a disposición de todas las personas el acceso a internet y así poder aprovechar todas las oportunidades que entrega la Revolución Digital. Contamos con la capacidad técnica y humana para mantener operativos nuestros servicios de telefonía fija, móvil y de banda ancha disponibles para todos, independiente de las circunstancias adversas que se presenten, manteniendo siempre al país conectado.

¿CÓMO ENTENDEMOS LA CONFIANZA Y EDUCACIÓN DIGITAL?

En Telefónica en Chile comprendemos nuestro rol fundamental de asegurar un servicio continuo y de calidad, así como también de proteger la privacidad de datos respondiendo ante las necesidades de nuestros clientes y la sociedad. Telefónica en Chile busca apoyar a sus clientes y a toda la sociedad en el cómo poder aprovechar estas tecnologías de manera eficiente, responsable e inclusiva.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Confianza y educación digital

Tema material

¿Por qué es un tema material?

Porque la conectividad es fundamental en nuestras vidas y los avances de la tecnología generan sociedades más digitalizadas capaces de utilizar la conectividad como herramienta social, Telefónica en Chile posee redes capaces de conectar a más chilenos independiente de su ubicación geográfica o estrato socioeconómico, confirmando nuestro compromiso económico, técnico y social.

¿Dónde impacta?

El impacto es transversal tanto dentro como fuera de la organización. Este tema incide en nuestros clientes, comunidades y también en la conectividad general de la sociedad. Por otro lado, el despliegue de nuestra red es esencial para tener un desempeño sostenible de la organización.

El objetivo de Telefónica en Chile

- Compromiso de Telefónica en Chile con la conectividad móvil
- Compromiso de Telefónica en Chile con aumentar las conexiones en alta velocidad de banda ancha
- Permitir a los clientes una auto atención que les dé más autonomía y mejore la experiencia de servicio.

Indicador	2014	2015	2016
Cobertura poblacional 4G	64%	75%	80%
Capacidad Alta Velocidad en Banda Ancha	490.877	598.588	723.097
% Atención Canal online	58%	63%	67%

Indicadores GRI:

- G4-DMA
- PA1, PA6

Objetivo de Desarrollo Sostenible:

- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 13. Acción por el clima

Nota: La cobertura poblacional 4G para el 2016 fue calculada hasta enero 2017.

Inclusión digital para Chile_

PA1

Cada vez que una antena comienza a funcionar o se conecta un nuevo hogar o empresa, nuestras redes están generando inclusión al sumar a más personas a las oportunidades de la Revolución Digital.

En Telefónica sabemos que las nuevas tecnologías son uno de los principales motores de la transformación social y económica. Por ello queremos garantizar, gracias a la conectividad, que todos los habitantes de Chile tengan un acceso óptimo a la vida digital, sin que nadie quede al margen.

Sobre ese principio, el ADN de la estrategia de negocios de Telefónica en Chile es la conectividad. Toda nuestra capacidad y experiencia está orientada a anticiparse a las necesidades de conexión y calidad de un país que demanda todo el potencial de la tecnología para la vida digital y el desarrollo de los negocios.

Con ese claro objetivo, Telefónica en Chile quiere aportar al desarrollo de nuestro país a través de las decisiones que tomamos en nuestro plan de despliegue de red. Los avances que hemos registrado los últimos años confirman que las coordinaciones internas se han traducido en una red que equilibra calidad de señal y cobertura poblacional.

La intensidad de la Revolución Digital se refleja en un creciente tráfico de datos, elemento que nos desafía a crecer al ritmo que nos imponen los clientes en los diferentes productos que ponemos a su disposición.

Además de la tradicional oferta de telefonía fija en 2016 aumentamos nuestra capacidad de conectar hasta 1.091.013 hogares a internet, gracias a las tecnologías ADSL, fibra óptica y satelital en todas las comunas en las que estamos presentes para clientes residenciales, pymes y empresas, así como también a otros proveedores de internet. Los servicios de televisión también representan una oportunidad de sumarse al mundo digital a través de diversos contenidos.

La oferta móvil cuenta con las tecnologías 3G y 4G para conectar a nuestros clientes en cualquier lugar. Los umbrales de navegación varían entre 1,2 GB hasta 14 GB para acercar la experiencia de banda ancha a todas las personas a lo largo del país.

4G+, una nueva velocidad_

Desde mayo todos nuestros clientes de la tecnología 4G LTE en Santiago, Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes comenzaron a navegar sobre la banda de 700MHz, optimizando su experiencia y cobertura. A su vez, desde el segundo semestre se encuentra disponible en Santiago 4G+ otorgando una velocidad de navegación inédita a nuestros clientes.

Mapa de la conectividad: Desde el subsuelo hasta el espacio_

INTERNET

Red de cable submarino 1.891 km con soporte de 200 GB de Ancho de Banda.

Par de cobre (para telefonía fija) con 59.600 km de cable, soportando hasta 4.700.000 conexiones.

TELEVISIÓN

Fibra óptica 16.900 km

Una robusta red móvil (antenas y sitios) para las necesidades de conexión de nuestros clientes.

TELEFONÍA

3.400 enlaces de microondas con una transferencia promedio de 70 Mbps.

Satélite (VSAT) con 650 antenas, la transferencia de datos es de 1 Mbps de subida y 2 Mbps de bajada.

Niveles
Cable Submarino
Par de Cobre
Fibra Óptica
Antenas
Microondas
Satélite
Fibra óptica
Par de cobre
Cable submarino

Una red siempre confiable_

PA6

La Revolución Digital también nos plantea el desafío de mantener a Chile siempre conectado, independiente de las contingencias que enfrentemos, contamos con un completo plan para asegurar la continuidad de las comunicaciones.

La confianza está estrechamente relacionada con el funcionamiento de nuestros servicios de telefonía fija, móvil y de banda ancha. Si bien los frecuentes desastres naturales que afectan a nuestro territorio nacional son la principal causa de eventuales interrupciones, como Telefónica hemos aprendido de cada una de estas traumáticas experiencias para anticiparnos a las causas que amenazan la conexión de Chile.

NUESTRO PLAN DE ACTUACIÓN ANTE DESASTRES TIENE DOS OBJETIVOS FUNDAMENTALES:

- Asegurar la continuidad de las operaciones ante un desastre.
- Decidir acciones de excepción comercial para los clientes afectados.

Para alcanzar estos objetivos, desde 2010 este plan se mantiene en permanente funcionamiento, con acciones preventivas como simulacros y revisiones de proceso para estar siempre listos a reaccionar. En esa línea, durante 2016 se realizaron los ensayos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de nuestro plan.

LOS PILARES DE NUESTRO PLAN DE ACTUACIÓN ANTE DESASTRES:

- Coordinación: líderes de distintas áreas de la organización asumen roles fundamentales para tomar decisiones propias de un estado excepcional de funcionamiento de la empresa
- El cliente en el centro: se han protocolizado las acciones comerciales, de manera de que se ejecuten de forma autónoma al momento de ser activado el plan de actuación
- La restitución de servicios cuenta con un protocolo que permite asegurar el normal funcionamiento de las instituciones claves del país, así como de los clientes
- Permanente seguimiento y ejecución de actividades definidas para evaluar el impacto en los servicios de red según criticidad predefinida, sistemas, edificios y personas
- Consolidación e integración de los distintos planes de acción y procedimientos definidos para situaciones de emergencias.
- A nivel de red se han concretado procesos y procedimientos que permitan aumentar la rapidez de respuesta para restaurar los sitios móviles y fijos.

Terremoto Chiloé 2016_

En Navidad un terremoto de 7,6 grados en la escala de Richter afectó la región de Los Lagos, evento que ameritó la activación de nuestro Comité de Emergencia para implementar las medidas propias de un evento de esta naturaleza. La recuperación de algunos sitios móviles afectados y el aseguramiento energético fueron las prioridades para mantener el funcionamiento de la red, así como las medidas de ayuda para los clientes de las zonas afectadas.

Chile a alta velocidad_

La Revolución Digital está presente en nuestras vidas y calles razón por la que durante 2016 nos adaptamos para seguir potenciando la navegación en los dispositivos móviles.

De los minutos a las gigas, así podríamos resumir la forma en que la vida digital está transformando las comunicaciones en nuestra sociedad. Para entregar una oferta actualizada, en agosto renovamos nuestra parrilla de planes Mutimedia para ofrecer más gigas para navegar, minutos ilimitados y aplicaciones que no descuentan megas de los planes. Adicionalmente, cuando se agote la capacidad el cliente puede adquirir bolsas de internet móvil para evitar cobros extras al acuerdo que tiene con nosotros.

De esta forma acercamos nuestra visión de "Elegir Todo" a los clientes con el fin de que ellos sean quienes determinen la mayor conveniencia de navegación.

MOVISTAR ONE

La Revolución Digital también está modificando los hábitos de consumo de los clientes, quienes hoy prefieren a los denominados Smartphones para aprovechar todo el potencial de nuestra red. Si bien casi la mitad de los equipos que vendemos pertenecen a la gama más alta de los terminales, Movistar One es una respuesta que diseñamos para que el cliente lo pueda renovar anualmente, sin pagar el pie, al pagar 12 cuotas y si devuelve el equipo en buen estado.

UN PAÍS CONECTADO

Un estudio realizado durante el primer semestre de 2016, por el equipo de Big Data de nuestra Compañía reveló que los chilenos estamos en promedio cinco horas diarias conectados a nuestros Smartphones.

A través del análisis del comportamiento de cuatro millones de usuarios en todo el país que resguarda la privacidad, confidencialidad y anonimato de nuestros clientes, pudimos establecer el promedio nacional de uso de datos móviles al día, sin considerar cuando lo hacen a través de redes wi-fi.

USO DE DATOS MÓVILES CHILE

5,00 Promedio de Chile

Seguridad de la información_

Mantener altos estándares de seguridad de la información significa gestionar y almacenar responsablemente la información de nuestros clientes. También estamos comprometidos con un actuar rápido y responsable en situaciones en que la seguridad de la información pueda verse vulnerada.

¿CÓMO ENTENDEMOS LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN?

En un mundo cada vez más conectado, constantemente surgen mayores riesgos que puedan afectar la seguridad de la información de las personas. Así es como en Telefónica en Chile gestiona e implementa altos estándares de tecnología para entregar la confianza que merecen nuestros clientes con respecto a la privacidad y seguridad de sus datos.

Seguridad de la información

ENFOQUE DE GESTIÓN

Tema material

¿Por qué es un tema material?

En nuestra gestión, invertimos considerables recursos en mantener la información resguardada y protegida bajo una arquitectura de seguridad lógica y física, para así entregar a nuestros clientes la certeza de que nuestros productos son seguros.

¿Dónde impacta?

El tema impacta a los clientes y la sociedad en general a través de casos que podrían vulnerar sus derechos. Además, el tema impacta internamente ya que destinamos esfuerzos importantes en mantener segura la información.

El objetivo de Telefónica en Chile

Asegurar a nuestros clientes que puedan ocupar nuestros servicios de manera segura, tranquilos de la privacidad de sus datos e información.

- **Número de auditorías al año:** 36
- **Porcentaje usuarios activos intralinks:** 97%

Empresas 2.0_

Queremos impulsar el desarrollo de los servicios digitales en todo el país. Con ese fin diseñamos propuestas eficientes, productivas y competitivas para que otras empresas también se sumen a la Revolución Digital.

Telefónica en Chile también tiene un compromiso con el sector privado: llevar la Revolución Digital como respuesta a las necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de las corporaciones, grandes empresas y entidades gubernamentales del país, así como a las medianas y pequeñas empresas.

Entre las principales soluciones se encuentran los servicios integrales de conectividad de datos administrados y monitoreados nacional e internacional, soluciones de internet en alta velocidad y WireLess, también de servicios "Cloud" y de seguridad electrónica e informática, además de respuestas de comunicación unificada (UC) y colaboración y televisión para empresas.

Uno de los focos prioritarios es la seguridad de nuestros sistemas y redes a través del desarrollo de conocimiento y soluciones propias, que ponemos a disposición de los clientes de empresas. Para Telefónica en Chile, la seguridad de la información es un pilar fundamental no solo para proteger nuestra propia información, sino también orientada al desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan brindar los servicios de red que otorgamos a nuestros clientes de corporaciones de manera confiable.

Nuestra estrategia es apoyar al Cliente Empresa y a su organización en su transformación digital, a través de una amplia gama de soluciones, en un entorno fiable y seguro, proporcionando las mejores aplicaciones para gestión de infraestructuras y mercados.

Security Day_

El foco de Telefónica en Chile es generar conciencia en los colaboradores con temas de seguridad de la información tanto de nuestra empresa como en el ámbito de las personas.

El Security Day es un día que se instauró hace cuatro años en Telefónica en Chile para compartir diferentes charlas y dar a conocer nuevos productos y servicios, con el fin de concientizar en los riesgos de seguridad a los que nos exponemos cuando interactuamos con las nuevas tecnologías y compartimos nuestra información en internet.

En la versión 2016, se desarrollaron charlas con más de 100 asistentes en temas relacionados con Identidad Digital, Seguridad de equipos móviles e Internet de las Cosas.

El mundo de big data_

Cada vez que navegamos por internet dejamos una huella que, si es procesada de manera inteligente, puede ayudar a identificar gustos y necesidades, e incluso, al proceso de toma de decisiones de una ciudad.

¿Qué es Big Data? La Revolución Digital también está generando una avalancha de nuevos conceptos. Uno de ellos es Big Data, forma con que hoy diferentes empresas están personalizando sus ofertas a los clientes. Telefónica también participa en este nuevo escenario, para que en base a los datos que ya conocemos de nuestros clientes, tomemos decisiones más efectivas y oportunas para entregarles la oferta más adecuada a lo que buscan.

Las nuevas necesidades de nuestros clientes requieren que actualicemos la forma en que nos relacionamos con ellos. La adopción de Big Data no solo nos permite conocerlos mejor, sino que también podemos predecir sus comportamientos y expectativas. Antes de Big Data no existía forma siquiera de conocer muchos eventos que ocurrían porque era data que no se podía procesar, pero ahora podemos identificar una sucesión de hechos para anticiparnos y así modificar nuestros procesos para evitarlo.

Data Center, la casa de los datos_

Durante 2016 adquirimos uno de los más modernos Data Center de Latinoamérica con el fin de reforzar la oferta a nuestros clientes corporativos de los servicios de Colocation, Hosting, IaaS y Servicios Gestionados, además de interconectarse a la red global de Data Centers de Telefónica.

Esta imponente edificación de 5.000 m^2, se ubica a 40 Km de Santiago y busca disponer una red de data center estratégicos y satélites de última generación conectados entre sí, con el fin de dar cobertura total a las necesidades (internas y externas) de la Compañía.

Nuestros data centers son parte de su core de red y permiten acceder a los servicios cloud de Telefónica con las mejores prestaciones de privacidad, cumplimiento normativo, rendimiento y disponibilidad. Además, para los clientes multinacionales Telefónica dispone de acuerdos con terceros que le permiten ofrecer soluciones alrededor del mundo.

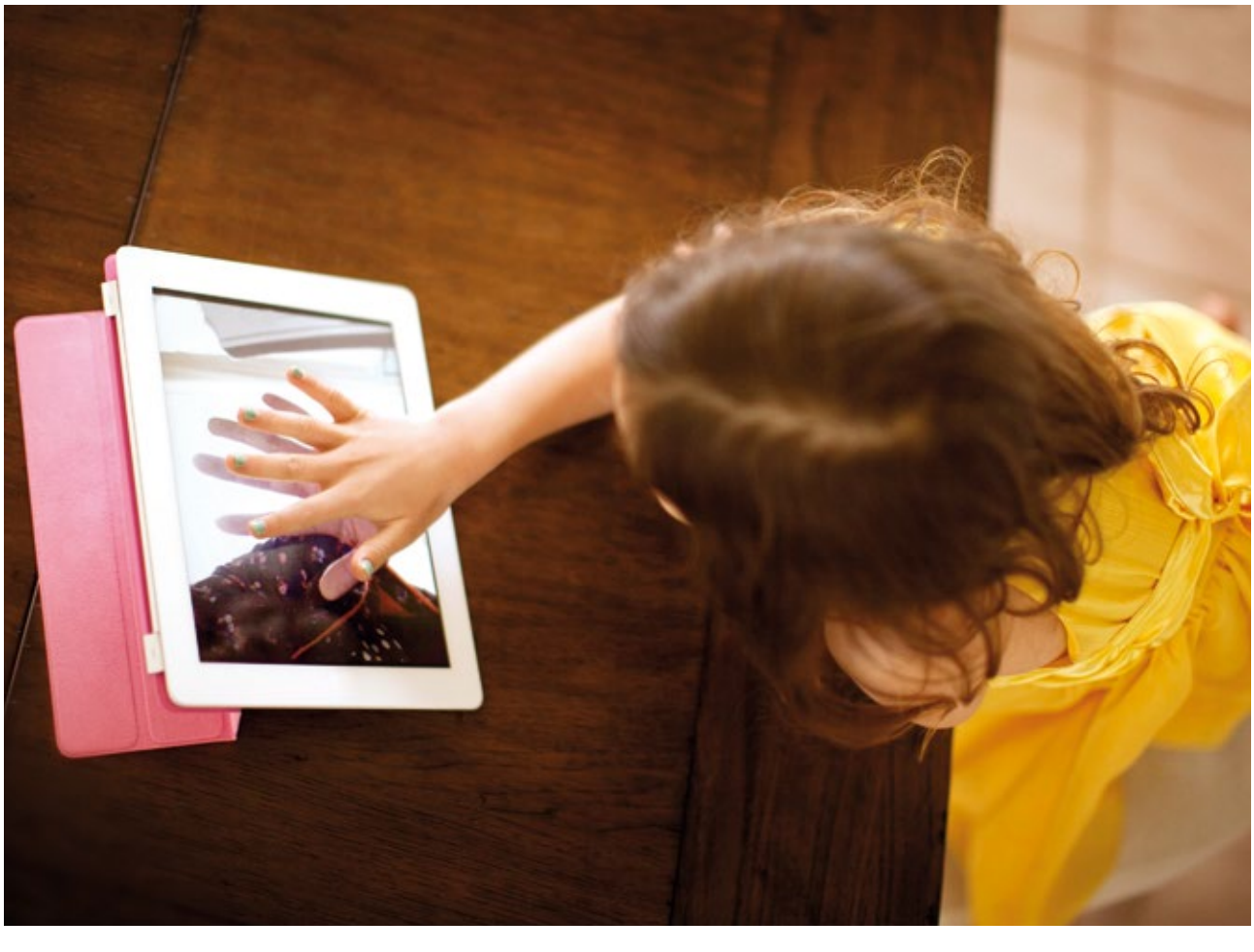
Este nuevo Data Center puede triplicar su superficie hasta los 3.000 m^2 y multiplicar por cuatro su capacidad en kW.

Alianza por la seguridad digital_

Con diversos actores del Gobierno de Chile, sociedad civil y empresas de la industria de telecomunicaciones, durante 2016 nos sumamos al desafío de incentivar una internet segura para niños, niñas y adolescentes.

La Revolución Digital es un nuevo mundo que tiene oportunidades y riesgos, así como derechos y deberes. Para conocer cuáles son cada uno y de qué manera los vamos a gestionar, como Telefónica sabemos que la colaboración es la estrategia para ofrecer una internet segura.

En este contexto, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) convocó a una mesa junto a Enlaces (Ministerio de Educación), Carabineros de Chile, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), Fundación Qué Veo y la Asociación de Telefonía Móvil (Atelmo) para diseñar una campaña comunicacional por una internet segura. En este trabajo, Telefónica aportó activamente con su experiencia global para la generación de los contenidos, así también con la difusión del decálogo.



6 Medio ambiente_

Despliegue responsable_

Nuestro despliegue de red conecta al país, pero también existen impactos que gestionamos con responsabilidad. En Telefónica en Chile estamos comprometidos con tener un buen desempeño en nuestro entorno y medio ambiente.

¿CÓMO ENTENDEMOS EL TEMA MEDIO AMBIENTE?

Buscamos que el impacto ambiental generado por nuestra operación sea el mínimo posible, y también, que los productos y servicios que entregamos entreguen soluciones para los retos que afronta nuestra sociedad. Así es como contamos con una estrategia global que se adapta al contexto de Chile.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Medio ambiente

Tema material

¿Por qué es un tema material?

Porque para Telefónica operar con eficiencia permite reducir nuestro impacto en el entorno y disminuir los costos de operación. En esa línea, también queremos que, a través de nuestros servicios, otras industrias puedan operar eficientemente.

¿Dónde impacta?

El tema posee impactos directos dentro y fuera de la organización debido a que afecta nuestra operación, a través de los costos, en la sociedad y el ambiente.

El objetivo de Telefónica en Chile

Disminuir el impacto que Telefónica en Chile tiene tanto en el entorno como en su gestión económica, a través del uso eficiente de sus recursos y una gestión responsable.

Indicador	2014	2015	2016
Energía (Mwh)	315.173	308.722	275.659
% Facturación Electrónica	74%	76%	80%

Indicadores GRI:

- G4-DMA
- G4-14, EN3, EN6, IO7

Objetivo de Desarrollo Sostenible:

- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 13. Acción por el clima

Gestión integral y eficiente_

G4-14 • G4-EN3 • G4-EN6

La estrategia de medio ambiente de la Compañía está diseñada para promover la sostenibilidad y generar valor en nuestras operaciones, clientes y ciudades.

Más eficiencia, menos riesgos, aumento de ingresos es igual a menos emisiones y un mejor entorno. Todas las decisiones que tomamos como empresa están orientadas a esta ecuación ambiental. En nuestra operación buscamos tres objetivos:

- Promover la eficiencia energética interna
- Reducir nuestras emisiones de CO_2eq
- Desarrollar soluciones Green TIC competitivas para mejorar la ecoeficiencia de nuestros clientes y situar a Telefónica como empresa líder en Green TIC.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Durante 2016 presentamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental, que está alineado con la Política Ambiental Global de Telefónica y busca hacerse cargo de todos los impactos ambientales de la operación en Chile para aprovechar oportunidades de negocio y eficiencias relacionadas a desafíos ambientales y consolidar un marco de responsabilidad y actuación ambiental.

Este trabajo está orientado a alcanzar la certificación de la norma ambiental ISO 14001 y cuenta con un comité ejecutivo interdisciplinario que tiene como objetivo principal la toma de decisiones estratégicas en relación a los avances del programa.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Uno de los pilares de esta iniciativa es apoyar la disminución del impacto en el cambio climático a través de la eficiencia energética. Durante el 2016 desarrollamos una serie de Proyectos de Eficiencia Energética que significaron importantes reducciones en el consumo, logrando reducir nuestro consumo energético durante el 2016 hasta un total de 275.659 Mwh, disminuyendo en un 11% en comparación con el período anterior (308.722 Mwh).

Algunos de los proyectos realizados fueron:

- Optimización de Temperaturas (ajustes en salas técnicas)
- Gestión de facturas
- Free-cooling (actualización de los equipos de refrigeración en sitios móviles y fijos)
- Infraestructura más eficiente (renovación de equipos de alto consumo a nuevas tecnologías)
- Apagado selectivo de instalaciones en desuso.

Impacto y responsabilidad de la mano_

I07

Las externalidades de nuestro servicio también pueden incidir en el medio ambiente. Conscientes de esa responsabilidad, en Telefónica generamos soluciones que reduzcan o eliminen estas consecuencias.

BOLETA ELECTRÓNICA

Las oportunidades de reducir nuestros impactos en el medio ambiente están presentes en muchos de los procesos de la Compañía, uno de ellos es la boleta que generamos para los clientes. Cada mes, además del consumo de papel, esta forma de comunicación también tiene asociado el despacho e impresión que, finalmente, terminan en la basura.

Desde 2010 nuestros clientes tienen la opción de recibir su boleta a través de su correo electrónico reduciendo significativamente las externalidades del proceso, pero también transformación la experiencia de satisfacción de los clientes. Con ese fin, durante 2016 presentamos una campaña destinada a invitar a todos quienes no se han sumado a esta oportunidad de reducir el impacto de todos en el medio ambiente.

El resultado 2016 alcanzó un 80% de la facturación electrónica de nuestros clientes (fijos y móviles) y mantiene la tendencia que buscamos de llegar a la brevedad a un proceso totalmente digital.

ROBO DE CABLES

El robo de cables es un delito que nos afecta a todos. Cada vez que ocurre los usuarios ven interrumpida su conectividad y seguridad de los hogares porque no solo se trata de los servicios de internet, telefonía y televisión, sino que también de cámaras de seguridad sistemas de pago, cajeros automáticos, consultorios y otros, que afectan la calidad de vida de todas las personas.

Sólo en la Región Metropolitana hubo 501 robos en los primeros seis meses de 2016, equivalentes a 82 mil metros de cable y afectando a más de 45 mil clientes. Las principales comunas afectadas están en la Región Metropolitana y son: San Bernardo, Las Condes, Quilicura, Ñuñoa, La Pintana, Providencia, Pudahuel, Peñalolén, El Bosque, Vitacura, Santiago, Estación Central, Pedro Aguirre Cerda, Quinta Normal y La Cisterna. Sin embargo, en Telefónica sabemos que el camino para enfrentar este problema es la colaboración con todos los actores involucrados. Durante 2016 avanzamos en alianzas comunales para incentivas las denuncias de vecinos y aumentar la vigilancia preventiva.

RETIRO DE CABLES

En Telefónica creemos en la coordinación para generar alianzas beneficiosas para todos. Desde 2011 trabajamos en conjunto con Intendencia Metropolitana, la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y la Secretaría Regional Ministerial de Transportes con el objetivo de retirar cables en desuso y así descontaminar visualmente las zonas afectadas. Los municipios beneficiados durante 2016 fueron:

- Cerrillos
- El Bosque
- Ñuñoa
- Providencia
- Recoleta
- Quilicura.

El resultado 2016 alcanzó

80%

de la facturación electrónica de nuestros clientes

Campos electromagnéticos, acción preventiva_

Estas emisiones inevitablemente están presentes en nuestra vida, como consecuencia, el foco de Telefónica es generar mediciones y entregar la información a la autoridad y a nuestros clientes.

Al observar nuestro entorno nos podemos encontrar con todo tipo de ondas. Cuando escuchas la radio o ves la televisión, estos aparatos están recibiendo ondas. Si alguna vez has lanzado una piedra a una piscina, habrás notado que el impacto con el agua produce una onda.

¿QUÉ TIPO DE ONDAS EXISTEN?

- **Ondas mecánicas:** son las que necesitan un medio físico para propagarse (como el agua o el aire).
- **Ondas electromagnéticas:** son las no necesitan un medio para propagarse. Al contrario, las ondas electromagnéticas se propagan rápidamente por el aire. Además, su potencia disminuye conforme se aleja de la fuente de emisión con una relación inversamente proporcional, como mínimo, al cuadrado de la distancia, de tal manera que al doble de distancia se tiene cuatro veces menos potencia.

Los campos electromagnéticos son fenómenos naturales que han estado siempre presentes en nuestro entorno.

Aunque algunos son visibles, como el arco iris, la mayoría son invisibles para el ojo humano, como el campo magnético que provoca la orientación de las brújulas o la luz solar.

Las ondas que forman estos campos (electromagnéticas) son las que se usan en telefonía móvil.

¿QUÉ TIPOS DE ONDAS ELECTROMAGNÉTICAS EXISTEN?

La principal característica de las ondas electromagnéticas es la frecuencia, que indica el número de veces que se repite la onda por segundo, diferenciando a unas ondas de otras. La frecuencia se mide en hercios (Hz).

En función de su frecuencia, las emisiones electromagnéticas pueden ser de dos tipos:

Ionizantes: son ondas electromagnéticas de frecuencia extremadamente elevada (rayos X y gamma), que contienen energía fotónica suficiente para producir la ionización (conversión de átomos o partes de moléculas en iones con carga eléctrica positiva o negativa) mediante la ruptura de los enlaces atómicos que mantienen unidas las moléculas en la célula.

No ionizantes: son las producidas por la telefonía móvil y poseen tan poca energía que no pueden causar ionización en un sistema biológico.

En nuestro país contamos con una estricta regulación orientada a generar acciones preventivas. Esta normativa existe pese a que los estudios revisados por empresas de telecomunicaciones como por el gobierno, en la Organización Mundial de la Salud (OMS), descartan daños a causa de estas ondas.

La normativa local obliga a que la potencia de estas zonas no supere los 10 µW/cm², siendo la media de emisión de las antenas de Telefónica no superior a 1 µW/cm².

Esto demuestra la preocupación e intención de Telefónica en Chile de cumplir por sobre los estándares en los que seamos evaluados. En este marco, durante 2016 realizamos 1.121 mediciones a nuestras diferentes antenas.

Para mayor información

La Subsecretaría de Telecomunicaciones ha puesto a disposición en su sitio web respuestas a preguntas frecuentes asociadas a este tema, en relación a la normativa vigente.

http://www.subtel.gob.cl/images/stories/apoyo_articulos/notas_prensa/preguntas_respuestas_nueva_ley_torres_antenas.pdf

7 Talento y diversidad_

Telefónica para todos_

Nuestra estrategia de negocios está basada en el aporte que cada empleado realiza para ser la mejor empresa de telecomunicaciones del país.

¿CÓMO ENTENDEMOS EL TEMA TALENTO Y DIVERSIDAD?

En Telefónica en Chile tenemos la convicción de que las empresas son el reflejo de las personas que trabajan en ella. Por esto, nuestra responsabilidad con los empleados de la Compañía es una pieza central en la gestión, ya que en todo momento las decisiones de la empresa implican una responsabilidad personal de sus colaboradores. La formación, profesionalismo, diversidad y calidad de vida de los colaboradores, junto con el actuar ético, son temas en constante desarrollo en la Compañía.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Talento y diversidad

Tema material

¿Por qué es un tema material?

Porque una buena experiencia de servicio al cliente requiere de una organización con una buena cultura. Así es como buscamos desarrollar el potencial de nuestros colaboradores.

¿Dónde impacta?

En nuestros colaboradores y sus respectivas jefaturas, así como en los clientes, quienes se ven impactados por las dinámicas de trabajo de los colaboradores.

El objetivo de Telefónica en Chile

Fomentar la integración e inclusión laboral de las mujeres y jóvenes profesionales menores de 30 años en la productividad.

Ser reconocidos como una organización que fomenta la igualdad de oportunidades, así como el trato a todas las personas de manera justa e imparcial.

Indicador	2014	2015	2016
% mujeres	33%	33%	33%
% menores de 30 años	5%	6%	6%

Indicadores GRI:

- G4-DMA
- G4-10, G4-11, LA12, LA13

Objetivo de Desarrollo Sostenible:

- 5. Igualdad de género
- 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Diversidad en cifras_

G4-9 • G4-10 • G4-11 • G4-LA12 • G4-LA13

Cifras 2016

TOTAL DE EMPLEADOS

Cargo (Holding)	Total	Mujeres	Hombres
Gerente General	1		1
Directores	11	1	10
Gerentes	50	12	38
Subgerentes	155	37	118
Jefe y supervisores	372	111	261
Colaboradores	3.638	1.233	2.405
Total	**4.227**	**1.394**	**2.833**
		33%	**67%**

+ 6 Fundación Telefónica

+ 42 Telefónica I+D

DISTRIBUCIÓN ETARIA

	Total	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	251	105	146
Entre 30 y 39 años	1.151	512	639
Entre 40 y 49 años	1.588	546	1.042
Entre 50 y 59 años	1.045	210	835
Entre 60 y más	192	21	171
TOTAL	**4.227**	**1.394**	**2.833**
		33%	**67%**

124 EXTRANJEROS DE 15 NACIONALIDADES DISTINTAS

ANTIGÜEDAD COMPAÑÍA

	Total	Mujeres	Hombres
Menos de 3 años	572	226	346
Entre 3 y 6 años	443	166	277
Entre 6 y 9 años	381	226	155
Entre 9 y 12 años	890	333	557
Más de 12 años	1.941	443	1.498
TOTAL	**4.227**	**1.394**	**2.833**
		33%	**67%**

Sueldo Bruto Base Promedio	
Ejecutivos	0,80
Subgerentes	0,94
Jefaturas	0,87
Profesionales	0,92
Administrativos	0,89
* Relación sueldo mujeres sobre hombres	

76% de empleados sindicalizados a diciembre 2016.

Perfil digital_

Nuestros empleados son los protagonistas de las transformaciones que nos ofrece la tecnología. Para cada uno contamos con las herramientas necesarias para que desarrollen su máximo potencial.

Disposición al cambio, agilidad y motivación. Todos estos atributos que parecen propios de las nuevas generaciones, en Telefónica forman parte de nuestra identidad. El equipo de Personas trabaja con la convicción de que estas características no tienen que ver con edad, sí con la actitud que nos demandan nuestros clientes y estas son nuestras principales herramientas.

CAPACITACIÓN

Durante 2016 nos enfocamos en reforzar las conductas corporativas y legales, conocimientos transversales del programa de transformación Believe, el desarrollo de comportamientos alineados a nuestros valores Compañía e impulsores de nuestra cultura de servicio. A su vez se consolidó el programa de meritocracia entregando oportunidades diferenciales a las personas con mejor contribución y seguimos avanzando en el desarrollo de competencias para el desempeño diario de cada función específica.

En 2016, el énfasis fue perfeccionar las competencias que apoyan ágilmente la estrategia del negocio. Las Escuelas Digitales para toda la primera línea de atención (call center, sucursales, ventas, posventas, técnicos y empresas) entregaron contenidos con una corta duración y formatos didácticos ajustados a las necesidades de cada segmento.

Se destacaron hitos de evolución digital como la renovación de las escuelas de ventas y clientes, por la nueva Academia Comercial Movistar, plataforma mucho más ágil e intuitiva, en la línea de desarrollo de contenidos resaltamos el uso de elementos de realidad aumentada y gamificación, finalmente en el eje de investigación y desarrollo metodológico la adaptación de la metodología de aula invertida, a contextos de capacitación denominada internamente bajo el concepto de "Aula Digital Experiencial"; todos estos avances con el desafío de aprovechar las oportunidades del mundo digital para seguir desarrollando nuestro capital humano.

CALIDAD DE VIDA Y GESTIÓN DE BENEFICIOS

Nuestro desafío es entregar las condiciones necesarias para el desarrollo de nuestros empleados con el fin de que de cada uno esté comprometido, pleno y feliz a través de los siguientes programas:

- **Feel Good:** diseñado para que todos los colaboradores y su familia incrementen activamente su nivel de bienestar y salud a través de cuatro ejes: actividad física, liderazgo personal, nutrición y salud.
- **UNO:** es el programa que nos otorga beneficios flexibles, que se eligen dependiendo de las motivaciones e intereses de cada persona. Busca asegurar que cada colaborador esté presente en los momentos más importantes de la vida de sus afectos.
- **Happy Day, Momentos Memorables:** nos ocupamos para que los colaboradores disfruten día a día de su trabajo, generando acciones que generen conexión y sentido de ser parte de Telefónica.

CLIMA Y COMPROMISO

Cada año le preguntamos a la organización su nivel de satisfacción respecto a las condiciones que Telefónica en Chile ofrece para que cada empleado pueda realizar su trabajo. Los resultados representan una gran satisfacción que se refleja en 89% en el índice compromiso.

Relaciones de confianza_

Durante 2016 tanto la Compañía como sus sindicatos mantuvieron la tradición de los últimos años de construir conjuntamente la empresa que queremos.

La tasa de sindicalización de Telefónica en Chile supera el 76%, muy superior al promedio nacional que apenas alcanza un 15%. Esta cifra refleja la importancia que tiene una relación de confianza con nuestras organizaciones sindicales.

El ejercicio 2016 presentó características especiales como la discusión de la Reforma Laboral y el particular año competitivo en el mercado de las telecomunicaciones, contexto que pudo haber generado expectativas por sobre un año normal. Sin embargo, los sindicatos con los que mantuvimos procesos de negociaciones colectivas siempre mantuvieron la intención de representar a sus socios, pero también de apoyar al actual contexto de Telefónica en Chile.

La clave de este proceso fue un modelo de gestión participativo con los sindicatos, que se basa en el diálogo abierto y fluido con todos los equipos involucrados. Evidentemente estos procesos no significan que siempre estemos de acuerdo en todo, pero las diferencias se expresan y solucionan sobre la base de relaciones de confianza y de resguardo de las ganancias recíprocas.

Premio Carlos Vial Espantoso 2016

Telefónica en Chile fue una de las nueve empresas finalistas en este reconocimiento, que destaca a compañías que construyen relaciones laborales participativas, basadas en el respeto y la transparencia.

Relaciones laborales

Durante 2016 contamos con 24 sindicatos (23 de los cuales son inter empresas, es decir, que tienen socios en Telefónica y en otras empresas, especialmente aliadas que nos prestan servicios). Como Telefónica en Chile tenemos vigente 11 convenios colectivos, los cuales son producto de una negociación voluntaria y de común acuerdo entre las partes, teniendo una duración de cuatro años cada uno de ellos. Estos acuerdos significan muy buenos beneficios, dentro de los cuales destacan las Becas de estudio para colaboradores y sus hijos, seguros de salud, aguinaldos, bono de vacaciones, pago SRV anual, etc. Y fuera de convenio está el Programa UNO que es para todos los colaboradores de Telefónica, estén o no sindicalizado.

Nuevos talentos, nuevas oportunidades_

Cuando contamos con empleados diversos podemos tener distintas perspectivas y lograr cambios positivos en la organización, así como crear innovadores productos y servicios.

En diciembre de 2014 firmamos nuestra Política de Diversidad documento marco que ha impulsado distintas iniciativas orientadas a los compromisos adquiridos y potencian diversas acciones de inclusión. Durante 2016 avanzamos con dos focos concretos:

CONSEJO CONSULTIVO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2016 trabajamos con un innovador formato diseñado junto a los colaboradores con discapacidad. De acuerdo a sus prioridades formamos cuatro mesas (Desarrollo, Cultura, Apoyo y Clientes) cada una orientada a cumplir los objetivos concretos planteados en cada instancia.

También durante 2016 se realizó la primera auditoría de Diversidad en la Compañía trabajo cuyas conclusiones permitieron priorizar las acciones realizadas en temas como selección, inducción, capacitación, desarrollo, medicamentos y rehabilitación, plan de emergencias y eventos inclusivos, apoyo a familiares, apoyo a la educación, entre otros.

GÉNERO

Durante 2016 mantuvimos e intensificamos las acciones que hemos realizado en los últimos años orientadas a promover el desarrollo de la mujer en Telefónica.

- **Diversity Council:** encabezada por nuestro gerente general Roberto Muñoz, desde marzo sesiona con el fin de apoyar las iniciativas que se están desarrollando en Chile para constuir un plan de Compañía y así seguir su evolución asegurando que se progresa hacia los objetivos marcados.
- **Programas de aceleración de carrera:** clave para preparar a las mujeres para que se incorporen al equipo directivo en la medida que vayan surgiendo las oportunidades donde destaca Women in Leadership iniciativa que apuesta por desarrollar las capacidades clave de liderazgo femenino, fomentando la visión estratégica, el networking y la planificación de carrera y personal branding.
- **Desarrollo local:** enfocado a mandos intermedios y así llegar a más mujeres y ampliar su disponibilidad a través de la búsqueda de su espacio así como la oportunidad de interactuar con sus compañeras, su donde desarrollan su empoderamiento para su crecimiento profesional.

PROTAGONISTAS EN LA INICIATIVA DE PARIDAD DE GÉNERO

En diciembre de 2016 la Presidenta de la República Michelle Bachelet presentó este programa que promueve el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Foro Económico Mundial. Como Telefónica, nuestro presidente Claudio Muñoz es uno de los líderes como representante del sector privado para alcanzar los objetivos de asegurar una mayor y mejor participación de la mujer en la fuerza laboral, reducir las brechas salariales entre hombres y mujeres por trabajos similares e incrementar la presencia de mujeres en posiciones de liderazgo.

TELEFÓNICA EN CHILE, PREFERENCIA PARA LOS MÁS JÓVENES

Según el estudio Best FirstJob Employers, nuestra empresa es una de los mejores lugares para los jóvenes empleados. Durante 2016 mantuvimos el segundo lugar que alcanzamos en 2015 entre 25 empresas a lo largo del país.

Estos son los resultados de las opiniones de 5.500 millennials (jóvenes nacidos desde 1980 en adelante) que ya trabajan en diferentes compañías.

Nuestra empresa cuenta con 583 colaboradores pertenecientes a este rango etario quienes valoran importantes aspectos tales como ambiente laboral, reclutamiento, reputación, reconocimiento, calidad de vida, desarrollo de carrera, innovación, beneficios e infraestructura de las empresas que se sometieron a este estudio.

8 Proveedores_

Cadena de valor para crecer_

Las empresas proveedoras de Telefónica en Chile no sólo aportan a la Compañía en el ámbito de los servicios que día a día ofrecemos a nuestros clientes, sino también en el crecimiento de nuestra sociedad.

¿CÓMO ENTENDEMOS EL TEMA PROVEEDORES?

Mantener una cultura de sostenibilidad en nuestra organización trasciende a toda la cadena de valor. Es así como la cadena de suministro representa un ámbito fundamental en nuestro Plan de Negocio Responsable. La gestión responsable implica mantener relaciones de largo plazo bajo estándares éticos y de sostenibilidad, así como también asegurarnos de relacionarnos con organizaciones que compartan dichos principios.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Proveedores

Tema material

¿Por qué es un tema material?

Telefónica en Chile identifica a sus proveedores estratégicos como empresas Aliadas por la relevancia que tienen en la relación con el cliente. Con ellos es fundamental compartir una cultura de servicio y un concepto de marca.

¿Dónde impacta?

En los empleados de las empresas Aliadas, quienes impactarán en la experiencia de servicio que reciben los clientes.

El objetivo de Telefónica en Chile

Fomentar el desarrollo de la industria local con contratación de proveedores nacionales.

Construir una cultura de servicio que incluya la estrategia de Telefónica en Chile y la experiencia de las empresas Aliadas para mejorar el servicio a los clientes.

Indicador	2014	2015	2016
% Proveedores locales adjudicados	83%	81%	83%

Indicadores GRI:

- G4-DMA
- G4-12, G4- LA14

Objetivo de Desarrollo Sostenible:

- 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Formación para el futuro_

G4-15

A través del Programa de Formación Dual, Telefónica en Chile busca impulsar la productividad de la empresa y mejorar la empleabilidad a través de la educación de nuevas competencias profesionales.

La Revolución Digital está demandando servicios que rápidamente se adapten a los nuevos desafíos que se presentan y a nuestros clientes cada vez más sofisticados. Para hacer frente a dicho desafío necesitamos contar con las personas adecuadas para trabajar proactivamente y anteponernos a situaciones complejas. Esta nueva realidad tecnológica a la que debemos adaptarnos necesita técnicos que la conozcan, la manejen y sepan hacerla llegar a todas las personas.

Actualmente, esa fuerza de trabajo no está disponible en la industria de las telecomunicaciones, ya sea por déficit en la cantidad de técnicos o por la desactualización de sus conocimientos, y la demanda por estos servicios crece a diario.

La formación de los técnicos en telecomunicaciones en colegios técnicos profesionales se hace con mallas curriculares obsoletas respecto a las necesidades del país.

De allí nace el programa de Formación Dual, proyecto de Telefónica en Chile que busca impulsar la productividad en la empresa y mejorar la empleabilidad a través de la formación.

Este programa está dirigido a estudiantes de colegios Técnico Profesional (EMTP) de la especialidad de Telecomunicaciones y es parte relevante de una de las iniciativas para impulsar la productividad en Chile que fueron definidas por la Comisión de Productividad de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) y que son abordadas en Mesas Técnicas de trabajo.

DURANTE EL AÑO 2016 CONTINUAMOS DESARROLLANDO EL PROGRAMA CON UN GRAN ÉXITO Y CRECIMIENTO:

- En mayo 2016 se levantó un laboratorio en Valparaíso, desarrollado en conjunto con proveedores tecnológicos, cuenta con una red de fibra óptica de la compañía dedicada exclusivamente para que los estudiantes puedan practicar aspectos técnicos de la carrera de telecomunicaciones, en un espacio real y no virtual. La tecnología permite simular la instalación de servicios de banda ancha, conectividad satelital, servicios de voz y todos aquellos dedicados a empresas.
  El laboratorio se levantó en el Liceo Técnico Profesional Alfredo Nazar Feres, sin embargo, será de carácter abierto a otros establecimientos de la comuna, lo que permite a más de 2 mil jóvenes de la región acceder a esta tecnología cada año. Los estudiantes podrán egresar con un conocimiento equivalente a 24 meses de experiencia, impactando positivamente en la productividad, en la industria de mayor crecimiento económico del país.
- En agosto 2016 inauguramos el primer laboratorio de telecomunicaciones de la Región Metropolitana, el tercero en el país de los 12 proyectados entre el 2016 y 2020.
  El laboratorio cuenta con técnicos activos de nuestra Compañía como maestros guías, permitiendo a cerca de 500 estudiantes de la carrera de telecomunicaciones de tres colegios de Renca (Instituto Cumbre de Cóndores, Benjamín Dávila y Liceo Politécnico Andes) acceder a la tecnología que posee el laboratorio cada año y así incorporar el "*aprender haciendo*" a sus modelos de enseñanza.

La oportunidad de generar valor_

G4-12

Nuestra cadena de suministro se ha convertido en un tema clave para la industria de las telecomunicaciones. En ese sentido, nuestra responsabilidad es extender una cultura de sostenibilidad a todos nuestros proveedores.

En Telefónica entendemos la sostenibilidad en la cadena de suministro bajo un marco de gestión que nos permite mitigar riesgos e identificar oportunidades. Además, en algunos servicios, se trata de un elemento clave para la satisfacción de nuestros clientes. Nuestros Principios de Negocio Responsable, el código ético de Telefónica, nos impulsan a asumir un compromiso con la sostenibilidad en todo el proceso de relación con los proveedores:

- Nuestros equipos de Compras y Líneas de Negocio conocen los criterios de sostenibilidad y son conscientes de los beneficios de una actuación responsable en la cadena de suministro
- Informamos y evaluamos a nuestros proveedores, sobre los contenidos y objetivos de nuestros Principios y Políticas, con el fin de garantizar que todos compartimos la misma visión
- Nuestros proveedores respetan la legislación local vigente, les exigimos ser proactivos y dar un paso más, considerando legislaciones más exigentes en esta materia
- Impulsamos programas de formación y mejora continua de nuestros proveedores, basándonos en nuestro conocimiento previo y en su desempeño
- Impulsamos a nuestros proveedores a realizar actuaciones de esta naturaleza en su propia cadena de suministro, con el fin de multiplicar el impacto positivo en los aspectos sociales, laborales y medioambientales.

Resultado Encuesta de Proveedores: 7,99_

Durante 2016 realizamos una medición entre 143 nuestros proveedores para conocer su impresión de Telefónica en Chile respecto al modelo compras, reputación, gestión del comprador, entre otros aspectos y la valoración media fue 7,99 (escala 1 a 10).

Aliados

G4-LA14

Dentro de los valiosos proveedores con los que contamos en Chile, identificamos a los Aliados como aquellos proveedores que promueven la excelencia en el servicio a los clientes. Para ellos, contamos con un Modelo de Gestión de Aliados que tiene como objetivo asegurar criterios y procesos para la correcta gestión y debido control de las Empresas Aliadas, a fin de cumplir con los aspectos legales, evitando toda forma de desnaturalización.

Este modelo cuenta con una estructura de responsables y con un sistema de operación de tres fases del ciclo de vida del contrato (inicio, ejecución y finalización). También basa su funcionamiento en los siguientes procesos:

PROCESOS DE CONTROL LABORALES:

- Resguarda el cumplimiento de la legislación laboral y previsional (Ley 20.123).
- Evalúa a empresas contratistas y subcontratistas según los de estándares definidos por TCH.

PROCESOS DE RR. HH.

- Implementación de Plataforma para el control y seguimiento de auditorías.
- Se auditaron 61 empresas aliadas, con énfasis en:
  - Principios de Actuación y su extensión a la cadena de suministros.
  - Proceso de reclutamiento y selección.
  - Proceso de inducción, capacitación, clima y bienestar.
  - Proceso de vinculación y administración de personal.
  - Proceso de subcontratación.

PREVENCIÓN DE RIESGOS

- Resguardar el cumplimiento de la legislación (Ley 16.744).
- Implementación de Plataforma de Acreditación de competencias laborales.
- Implementación de Plataforma para el control y seguimiento de auditorías.
- Implementación sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) basado en las directrices de la OIT.

Hitos 2016

1 En abril de 2016, se realizó el III Encuentro de Empresas Aliadas con nuestro gerente general Roberto Muñoz, oportunidad en la que dio a conocer el programa estratégico de la Compañía y destacó que la excelencia en el servicio es clave para que los clientes confíen en nosotros. A esta reunión asistieron gerentes generales de 43 empresas aliadas, las cuales prestan servicios en las áreas de atención clientes (sucursales), call centers, distribuidores, cobranza, instalación y reparación, además de despliegue de red.

2 En octubre la subgerencia de Aliados en conjunto con la gerencia de Relaciones Institucionales y Fundación Telefónica realizaron la difusión de los Principios de Actuación de Telefónica a 50 empresas colaboradoras y, a su vez, se les dio a conocer nuestra herramienta de autodiagnóstico de riesgo de trabajo infantil en la cadena de suministro, proceso obligatorio que las empresas Aliadas deberán implementar.

Información adicional

Índice de contenidos de la iniciativa global de reportes (GRI)_

CATEGORÍA	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	No aplica	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	8, 9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	No aplica	G4-3	Nombre de la organización.	14
	No aplica	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	14
	No aplica	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	6
	No aplica	G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	6
	No aplica	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	6
	No aplica	G4-8	Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	14
	No aplica	G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	14, 16, 59
	6	G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	59
	3	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	59
	No aplica	G4-12	Cadena de suministro de la organización.	66, 67
	No aplica	G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	26
	7	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	55
	No aplica	G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	39, 42, 65
	No aplica	G4-16	a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	Telefónica en Chile participa en la Sofofa, Pacto Global y Acción, iniciativas que promueven el diálogo entre las empresas y su rol en la sociedad.

CATEGORÍA	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA	No aplica	G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.	14
	No aplica	G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	10
	No aplica	G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	10
	No aplica	G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: - Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. - Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: – Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o – Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. – Cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	10
	No aplica	G4-21	a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera: • Se indica si el Aspecto es material fuera de la organización. • Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. • Se Describe también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. • Se indica cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	10
	No aplica	G4-22	Se Describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	10
	No aplica	G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	10
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	No aplica	G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	10
	No aplica	G4-25	Se Indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	10
	No aplica	G4-26	Aquí se describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	10
	No aplica	G4-27	Aqui se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, ademas, se describe la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	10

CATEGORÍA	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
PERFIL DE LA MEMORIA	No aplica	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	4
	No aplica	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	11
	No aplica	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	4
	No aplica	G4-31	Se Facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	4
	No aplica	G4-32	a. Se Indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se Facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Se Facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	4
GOBIERNO	10	G4-34	Se describe aquí la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	25, 26
	No aplica	G4-51	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno	26
ÉTICA E INTEGRIDAD	1, 10	G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	27, 28
	1, 10	G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	28
	1, 10	G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	28

CAPÍTULO	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
PRESENTACIÓN	No aplica	EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	16
ÉTICA EN NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO	No aplica	SO7	Cantidad de acciones legales por comportamiento anti competencia y prácticas de monopolio.	23
EXPERIENCIA DE SERVICIO	No aplica	PR5	Resultados de encuestas de satisfacción del cliente.	33
INNOVACIÓN	No aplica	TA1	Ejemplos de productos y servicios de telecomunicaciones que entreguen eficiencia en el uso de los recursos.	42
	No aplica	TA2	Ejemplos de productos, servicios y aplicaciones que podrían reemplazar objetos físicos.	40 a 42
	No aplica	PA2	Prácticas y políticas para superar barreras de acceso y uso de productos y servicios de telecomunicaciones, incluídos: idioma, cultura, analfabetismo y falta de educación, ingresos, discapacidades y edad.	36
CONFIANZA Y EDUCACIÓN DIGITAL	No aplica	PA1	Prácticas y políticas para el despliegue de servicios en áreas remotas.	45
	No aplica	PA6	Programas para proveer y mantener productos y servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia.	48
MEDIO AMBIENTE	7, 8, 9	EN3	Consumo de energía.	55
	7, 8, 9	EN6	Reducción del consumo energético.	55
	No aplica	IO7	Prácticas sobre la ubicación de sitios de transmisión y emplazamiento de cables incluyendo consulta a grupos de interés e iniciativas para la reducción de impactos visuales.	56
TALENTO Y DIVERSIDAD	No aplica	LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías.	59
	No aplica	LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	59
PROVEEDORES	3, 4, 5, 6	LA14	Cantidad de proveedores evaluados en base a criterios laborales.	67

Pacto Global_

Pacto Global es la iniciativa de Responsabilidad Social de Naciones Unidas, la que ha alcanzado cobertura mundial, en más de 160 países. Como plataforma de liderazgo para el desarrollo, implementa y divulga prácticas y políticas responsables, inspiradas en la Sostenibilidad. Promueve diez principios en las áreas de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Además, a partir de septiembre de 2015, la iniciativa tiene la labor de movilizar la contribución del sector privado al cumplimiento de las metas que proponen los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Telefónica ha manifestado su adhesión participando activamente de la iniciativa, en todos los países donde tiene presencia alrededor del mundo.

En Chile, fue una de las primeras empresas en adoptar los compromisos de Pacto Global y desde entonces, su trabajo ha estado orientado en incorporar los principios que promovemos, en su estrategia corporativa e informar del progreso de su implementación a través de su reporte de sostenibilidad año a año.

Su informe se caracteriza por utilizar la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), reconocida a nivel mundial por su prestigio y nivel de exigencia para reportar en materia de sostenibilidad. Además, incluye una correlación entre los indicadores GRI y los principios de Pacto Global.

El trabajo de Telefónica también ha destacado por su programa: "Aquí Estoy y Actúo", llevado a cabo a través de su Fundación, en alianza mundial con Pacto Global. El programa destinado a la Erradicación del Trabajo Infantil, tiene como objetivo identificar y mitigar los riesgos que conlleva, específicamente en la cadena de valor y suministro.

La compañía también fue reconocida como mejor práctica en materia de Derechos Humanos a través del estudio del Sistema de Integración de los Principios de Pacto Global (SIPP) del año 2013, y posteriormente ha sido nominada entre las 5 mejores prácticas del SIIP en materia de Medioambiente el año 2014, y en el ámbito de Anticorrupción, el 2016.

Por su valiosa participación y activo compromiso con la sostenibilidad, felicitamos su labor y les invitamos a continuar trabajando en la red, en alianza con otras empresas, para fortalecer iniciativas comunes y superar desafíos futuros.

THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Margarita Ducci
Directora ejecutiva Red Pacto Global Chile (ONU)

Objetivos de Desarrollo Sostenible_

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted.

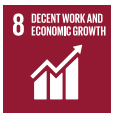
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son el programa más ambicioso de la historia para abordar los principales problemas sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad.

Internet y las soluciones digitales son herramientas fundamentales para poder alcanzar más de la mitad de las metas planteadas, todo ello con la conectividad como base. Son los aliados que utilizamos en Telefónica para ayudar a construir, entre todos, un mundo mejor, en el que nadie se quede atrás.

En esta versión 13 de nuestro Informe de Sostenibilidad, como Telefónica en Chile confirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de la presentación de los contenidos según la relación de cada tema con los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible. Del total de ODS, en nuestro reporte identificamos el impacto en los siguiente:

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Si bien se han producido avances a nivel mundial con relación a la igualdad entre los géneros a través de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (incluida la igualdad de acceso entre niñas y niños a la enseñanza básica), las mujeres y las niñas siguen sufriendo discriminación y violencia en todos los lugares del mundo.
La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Somos uno de los motores de desarrollo económico más relevantes de las comunidades en las que estamos presentes al mejorar con nuestra actividad el Producto Interior Bruto (PIB) y el empleo. Además, fomentamos el aprendizaje digital para promover la igualdad en la educación y mejorar la empleabilidad.

Contribuimos al PIB en los países en los que tenemos operaciones a través de servicios de banda ancha, fija y móvil.

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

Desde Telefónica promovemos la inclusión digital, con despliegue de Red y una oferta accesible y asequible, y la modernización de la industria con soluciones digitales que también buscan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Además de ser una de las empresas líderes en el mundo en inversión en innovación tecnológica, favorecemos la innovación abierta a través de Telefónica Open Future.

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

El consumo y la producción sostenibles consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la eficiencia energética, infraestructuras sostenibles y facilitar el acceso a los servicios básicos, empleos ecológicos y decentes, y una mejor calidad de vida para todos. Su aplicación ayuda a lograr los planes generales de desarrollo, reducir los futuros costos económicos, ambientales y sociales, aumentar la competitividad económica y reducir la pobreza. Telefónica en Chile, a través del fomento de la innovación, apunta a descubrir y desarrollar soluciones que aseguren una producción sostenible.

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles

El modelo de gobierno corporativo de Telefónica busca contribuir a la calidad de la democracia y, sobre todo, facilitar la vida de los ciudadanos enfocándose en la relación con ellos.
A su vez, a través de nuestros servicios permitimos:

- Mejorar el control y la transparencia en la relación entre administraciones públicas y ciudadanos.
- Facilitar la participación de las personas en las decisiones del gobierno, de modo que se incrementa la calidad democrática y el compromiso cívico.
- Estimular el crecimiento económico ofreciendo acceso a datos abiertos (Open data) para su utilización por empresas, de manera que se creen nuevas oportunidades de negocio.
- Aumentar la eficiencia de las Administraciones.

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

En Telefónica ofrecemos a las ciudades soluciones digitales que convergen en una plataforma integral y abierta para ayudarles a resolver sus grandes retos como smart cities: optimizar el consumo de recursos, disminuir las emisiones de CO_2, mejorar la movilidad y la vida de las personas haciéndola más participativa, promover la innovación y dinamizar la economía.

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Nuestro Programa de Eficiencia Energética nos permite hacer más con menos y reducir nuestras emisiones de CO_2. Asimismo, en Telefónica comercializamos soluciones tecnológicas - servicios Green TIC - para ayudar a otras compañías y ciudades a disminuir su consumo de energía y, con ello, su huella de carbono. Del mismo modo, contamos con sistemas como para contribuir a prevenir desastres naturales en zonas de riesgo climático.

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Para que una agenda de desarrollo sostenible sea eficaz se necesitan alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a nivel mundial, regional, nacional y local. Telefónica en Chile construye su estrategia de desarrollo sostenible sobre la base de alianzas y relaciones con los diferentes protagonistas de nuestra sociedad.

Carta Revisión Ernst & Young_

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

Building a better working world

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2016 TELEFÓNICA EN CHILE

A la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica en Chile por encargo de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad Corporativa 2016 de Telefónica en Chile (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4 (G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica en Chile para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Acerca de este Informe" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica en Chile, quien es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica en Chile, así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables del área corporativa de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., con la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica en Chile y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica en Chile establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
3. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G4 de GRI.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto y en el índice de contenidos de la iniciativa global de reportes GRI, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad Corporativa 2016 de Telefónica en Chile, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados", concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica en Chile, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- Inclusividad: Recomendamos seguir desarrollando los canales que permitan que los grupos de interés participen en la estrategia de sostenibilidad de la organización.
- Relevancia: En el año 2016 Telefónica en Chile ha identificado los aspectos significativos a incluir en el Informe. Nuestra recomendación es seguir analizando periódicamente los asuntos relevantes para identificar los riesgos más significativos en materia de sostenibilidad.
- Capacidad de Respuesta: Nuestra recomendación es definir objetivos en materia de desarrollo sostenible para cada uno de los aspectos identificados y alinearlos con las expectativas de los grupos de interés.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Gerencia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica en Chile, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59

Ana Mª Prieto González
Socia
Madrid, 24 de marzo de 2017

Telefónica

Telefónica en Chile
Informe de Sostenibilidad Corporativa 2016

El presente Informe está disponible
en el sitio web de Telefónica en Chile en Internet:
www.telefonicachile.cl

Dirección de Estrategia, Regulación
y Asuntos Corporativos Telefónica en Chile
Gerencia Relaciones Institucionales y Sostenibilidad

Dirección general:
Maximiliano Echeverría Del C.

Edición y redacción:
Maximiliano Echeverría Del C.
Maximiliano Frings R.

Diseño, fotografía e infografía:
Espacio Vital

Impresión:
A Impresores S.A.

Fecha de edición:
Marzo 2017

www.telefonicachile.cl