

LIDERAR CON EXCELENCIA

ENTEEL

ALCANCE DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2,1 - 3,1 - 3,3

El presente documento corresponde al segundo Reporte de Sustentabilidad Bienal de Empresas ENTEL. Informa sobre su desempeño social, ambiental y económico durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de diciembre de 2008. Por medio de esta publicación Empresas ENTEL demuestra el compromiso de continuar periódicamente con esta práctica de transparencia, de acuerdo a estándares internacionales y de su industria.

Este documento ha sido elaborado de acuerdo a los principios de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) en su versión G3, a los diez principios del Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y al Suplemento para la Industria de Telecomunicaciones y Tecnología desarrollado por GeSi (Global e-sustainability Initiative).

De acuerdo a la clasificación de Reportes de Sustentabilidad de GRI, este documento ha sido autodeclarado como de Nivel B en relación a su nivel de adhesión a los principios de GRI, a la declaración del enfoque de gestión de sus temas más relevantes y al nivel de cumplimiento de indicadores correspondiente.

Empresas ENTEL es una compañía que suscribe el Pacto Global de las Naciones Unidas y, por lo tanto, mantiene un compromiso de respeto y cumplimiento con sus diez principios. Este documento es también la forma de comunicar el progreso al respecto.

3,2 - 3,3

Durante el año 2007 Empresas ENTEL publicó su primer Reporte de Sustentabilidad Bienal correspondiente a los años 2005 y 2006, el cual está disponible en el sitio web corporativo www.entel.cl para ser descargado por los Grupos de Interés.

2,5 - 2,7 - 2,9 - 3,6 - 3,7 - 3,8

Para efectos de esta publicación, "Empresas ENTEL" se refiere a las tres filiales que

operan en Chile: ENTEL S.A., ENTEL PCS y ENTEL Call Center. Sin embargo, Empresas ENTEL también cuenta con una filial internacional - Americatel Perú S.A. - y a fines de 2008 adquirió la empresa chilena CIENTEC. Ambas no están incluidas en la cobertura y alcance del presente Reporte de Sustentabilidad Bienal 2007 - 2008.

3,11

Respecto del Reporte de Sustentabilidad Bienal 2005 - 2006 y considerando lo mencionado anteriormente, sobre la cobertura y el alcance del documento, no se presentan cambios significativos respecto de dicha publicación.

3,5

El proceso de elaboración de este documento fue encabezado por un Comité de Gerentes, quienes determinaron los temas materiales a considerar en el contenido del Reporte de Sustentabilidad. Complementariamente se realizó un análisis de buenas prácticas entre diversos Reportes de Sustentabilidad de compañías de telecomunicaciones nacionales e internacionales. Además, se desarrolló un proceso de consulta - orientado a diferentes gerentes de Empresas ENTEL - con el objetivo de consensuar los hitos relevantes acontecidos durante el período.

3,13

Si bien toda la información incluida en el presente Reporte ha sido validada por cada una de las gerencias responsables, ésta no ha sido sometida a un proceso de verificación externa, desafío que se espera alcanzar en una próxima versión.

3,9

Las formas de cálculo y/o de medición se mantienen respecto del Reporte de Sustentabilidad 2005 - 2006 con el objetivo de facilitar la comparación de información entre un reporte y otro. En el caso de haber cambios o correcciones en las fórmulas reportadas en años anteriores, se considera una nota explicativa para dar cuenta de ello. En sí mismo, el Reporte de Sustenta-



bilidad 2005 - 2006 fue elaborado sobre la base de la primera versión de GRI, lo que implica ciertas diferencias respecto de la versión utilizada en este documento.

2,4 - 3,4

Para obtener mayor información respecto de Empresas ENTEL, sus operaciones, filiales y el presente Reporte de Sustentabilidad 2007 - 2008, no dude en comunicarse con:

Empresas ENTEL

Avenida Andrés Bello #2687, piso 14,
Las Condes, Santiago.
Casilla 4254 - Santiago
Teléfono: (56 - 2) 360 0123
Fax: (56 - 2) 360 3424

Marlén Velásquez

Gerente de Asuntos Corporativos y RSE
Empresas ENTEL.
mvelasquez@entel.cl

ENTEEL

www.entel.cl

ENTEEL PCS

www.entelpcs.cl

ENTEEL Call Center

www.entelcallcenter.cl

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

1,1- 1,2

Con mucha satisfacción presento el segundo Reporte de Sustentabilidad de Empresas ENTEL, correspondiente al bienio 2007-2008, documento que describe cómo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha incorporado a todos los ámbitos de nuestra compañía y está presente en la relación con los distintos Grupos de Interés, formando parte de la gestión diaria de nuestras actividades.

El presente Reporte fue elaborado de acuerdo a los principios de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) en su versión G3, considerando además los 10 principios del Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y atendiendo a pautas internacionales específicas de nuestro sector, como el Suplemento para la Industria de Telecomunicaciones y Tecnología del GeSI (Global e-Sustainability Initiative).

Este es un nuevo paso en la consolidación del proceso iniciado el año 2004, que se materializó en la política de RSE de la compañía y definió como Grupos de Interés prioritarios a clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, competencia, autoridad, medioambiente y a la comunidad. El objetivo de esta orientación estratégica es asegurar la sustentabilidad de largo plazo de Empresas ENTEL, contribuyendo al desarrollo y bienestar de la sociedad.

En el presente Reporte hemos incorporado a nuestros socios comerciales como nuevo stakeholder fundamental, condición que se refleja en el desarrollo de proyectos conjuntos, característica de la fase competitiva en que hoy se encuentra nuestra política de RSE.

Un ejemplo de este tipo fue "Conectando los Sueños del Norte Grande", proyecto implementado durante el 2008 en alianza con Compañía Minera Cerro Colorado, una

empresa BHP Billiton, que llevó Internet y telefonía a seis localidades altiplánicas de la Región de Tarapacá. La iniciativa ha permitido a estas comunidades ingresar al siglo XXI, capacitándolos en el uso de estos medios de conectividad y permitiéndoles dar a conocer al mundo su identidad cultural.

Otro hito importante del 2008 se cumplió con la formación un Comité de Gerentes de todas las filiales, cuya misión fue dotar a la compañía de un Código de Ética y de Conducta en los Negocios. Este valioso documento -que se hará público durante el 2009- permitirá hacer explícitos los valores y principios que identifican a la compañía en relación a cada uno de nuestros Grupos de Interés.

Los avances obtenidos en nuestra gestión de RSE han sido avalados por indicadores objetivos, como el estudio realizado por el Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile - MIDE UC - respecto al impacto de los programas de conectividad y educación que implementamos entre el 2005 y el 2008. El instrumento comprobó que las TICs se utilizan activamente y han tenido un potente efecto motivador en las comunidades donde se realizaron los proyectos. Este diagnóstico también reveló el rol decisivo que cumplen los programas de voluntariado corporativo, donde participan cientos de nuestros colaboradores y sus familias.

Actualmente, la RSE es una característica esencial para una empresa líder y competitiva, especialmente en un mercado como el de las telecomunicaciones, que avanza con la velocidad de los cambios permanentes en las TICs. Para Empresas ENTEL, con una trayectoria de 45 años, una relación transparente y de confianza con cada Grupo de Interés ha sido y seguirá siendo una condición fundamental para una estrategia exitosa de negocios.

La posición de liderazgo de Empresas ENTEL y nuestra vanguardia en el mercado se confirman a través de la preferencia de nuestros clientes y las tasas de crecimiento que lograron nuestros servicios durante el bienio 2007-2008. La gran acogida entre las pymes a los productos Next Generation Network (NGN), así como el sostenido desarrollo de la Banda Ancha Móvil, permiten que cada día más chilenos disfruten y aprovechen los beneficios de las TIC a través de una amplia oferta de alternativas que permiten nuevas oportunidades para los negocios y una mejor calidad de vida a las personas.

El compromiso asumido con la RSE ha sido producto de un trabajo en equipo, que ha incluido a toda la estructura organizacional y, transversalmente, se ha manifestado en acciones concretas, inspirando la forma en que tomamos nuestras decisiones y aportamos a una visión del país donde buscamos "Vivir", junto a ustedes, "Primeros el Futuro".



Richard Büchi Buc
Gerente General Coporativo ENTEL



Gerente General Coporativo ENTEL
Sr. Richard Büchi Buc

ENFOQUE DE GESTIÓN DE LA RSE

Desde su origen la sociedad Empresas ENTEL ha estado comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, ya que al ser creada tuvo la misión de conectar todo el país a través de una red de microondas, luego de que el terremoto del año 1964 dejara gravemente dañada la red interurbana de telecomunicaciones.

El objetivo inicial de Empresas ENTEL era mantener comunicado a Chile y, desde entonces, ha permanecido a la vanguardia de la tecnología, conectando los lugares más remotos de Chile y entregando soluciones de telecomunicaciones frente a los desafíos que plantea el aislamiento en estas zonas.

La Antártica, Isla Huar y las comunidades altiplánicas de Cancosa, Lirima, Parca, Coyacagua, Macaya y Mamiña son algunas de las zonas remotas que viven primeros el futuro gracias a Empresas ENTEL, así como lo hacen otros tantos millones de chilenos.

Para asegurar la conectividad a todo el país a través de sus redes de telecomunicaciones y ofrecer a sus clientes productos y servicios de última generación, existe una constante innovación y trabajo de excelencia de las personas que forman la compañía, tanto por mantenerla en altos niveles de excelencia como por mejorar la calidad de vida de sus clientes.

En ese sentido, el compromiso de Empresas ENTEL con el desarrollo sustentable del país se ha consolidado en la gestión de la compañía, balanceando sus esfuerzos en materia medioambiental, económica, laboral y social.

En lo ambiental, la eficiencia en el uso de los recursos y de la energía, así como la disposición final de los terminales telefó-

POLÍTICA DE RSE DE EMPRESAS ENTEL

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

nicos y de otros equipos, se ha convertido en materia de diferentes campañas tanto al interior de la compañía como hacia los clientes. Es así como el uso de energías limpias y de tecnologías más eficientes ha marcado la diferencia con años anteriores en cuanto al consumo de recursos.

En materia económica, junto a la transparencia financiera que deriva de la publicación de nuestra Memoria Anual y los Estados Financieros de acceso público, y concientes de nuestro rol social, hemos desarrollado en este Reporte de Sustentabilidad 2007 - 2008 una sección económica especial, en la cual demostramos de qué forma se distribuye entre todos nuestros grupos de interés el valor agregado que generamos como Empresas ENTEL.

En lo social, uno de los pilares del compromiso asumido por Empresas ENTEL con la comunidad es el desarrollo educacional de las nuevas generaciones y, en este sentido, se han materializado varias iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial con la comunidad durante los últimos cuatro años.

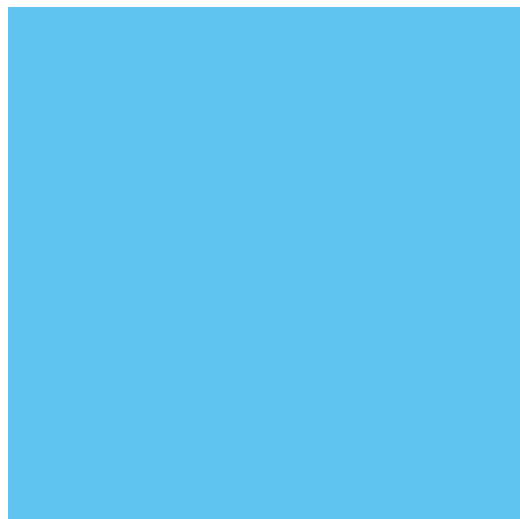
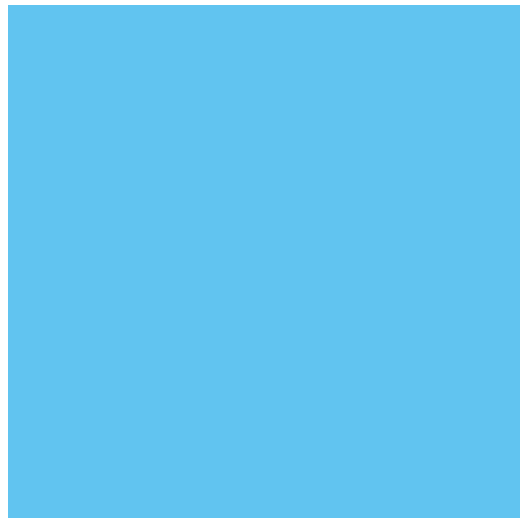
Una de ellas corresponde a proyectos de conectividad que han entregado Internet de banda ancha, laboratorios de computación y capacitación a alumnos, profesores y apoderados de seis localidades en el Altiplano del Norte Grande y a diez escuelas de las regiones de La

Araucanía, Los Lagos y Metropolitana. También se han implementado pizarras digitales interactivas en escuelas de las regiones de Atacama, Antofagasta, Coquimbo, Aysén, Los Lagos y Metropolitana a través del proyecto "Pizarras Inteligentes".

Mención especial merecen los seminarios regionales de RSE llevados a cabo en 8 ciudades a lo largo del país, desde Iquique a Punta Arenas, reuniendo en promedio a 150 representantes del mundo empresarial, académico y autoridades locales, por cada encuentro. Estos han permitido instalar el debate sobre la RSE como una variable estratégica, voluntaria y transversal en los negocios y la gestión del presente siglo.

Estas actividades se han complementado con la acción de un fuerte voluntariado a cargo de funcionarios de Empresas ENTEL. Ellos han canalizado su vocación de servicio en todo el país, aportando con su participación a la sustentabilidad de los proyectos de RSE y al desarrollo de un fuerte sentido del trabajo en equipo y de pertenencia a la compañía.

De esta manera, Empresas ENTEL lleva a la práctica su Política de Responsabilidad Social Empresarial, la cual es incorporada a la planificación y gestión de todas sus operaciones, demostrando su permanente disposición a escuchar, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos interlocutores.



Autor: Samy Benmayor, obra: La noche y el día, fragmento. libro: Cuño y Estampa

PERFIL CORPORATIVO

4,8

VISIÓN

“Vivir Primeros el Futuro”: Hacer que nuestros clientes y empleados sean los primeros en vivir el futuro, gracias a una constante innovación y excelencia de los servicios ofrecidos, generados por la capacidad corporativa de las Empresas ENTEL y de todos quienes colaboran en ellas.

MISIÓN

Crear valor a través de la provisión de servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, con el objeto de facilitar el bienestar de la comunidad, acrecentando la productividad y calidad de vida de las personas.

VALORES Y COMPROMISOS

SER MEJORES

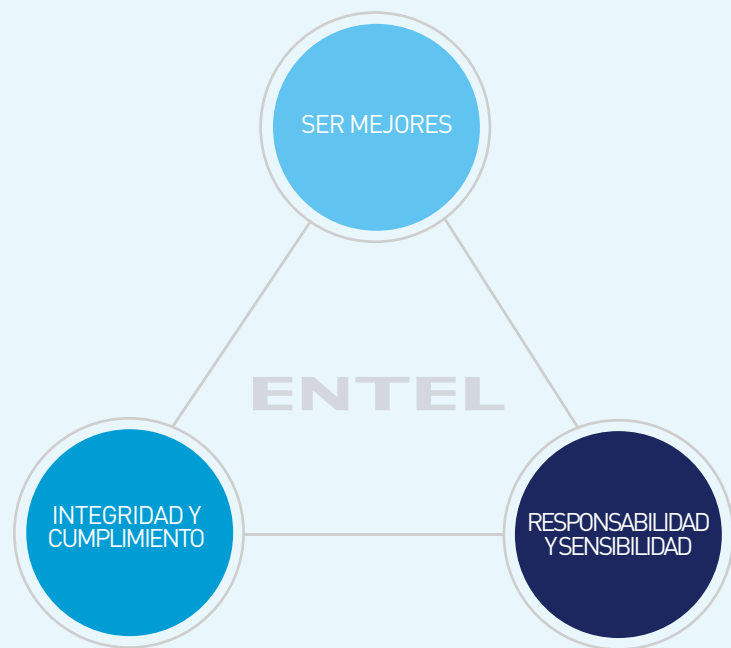
Contribuir a que los clientes sean exitosos a través del uso de los productos y servicios de Empresas ENTEL. Para esto se compromete un permanente despliegue en: innovación, excelencia, calidad de servicio y trabajo en equipo.

INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

Empresas ENTEL compromete transparencia, integridad, profesionalismo y proceder justo en sus acciones. Asimismo, asume el compromiso de eficiencia y responsabilidad en el cumplimiento y entrega de los servicios de la compañía, en la forma y oportunidad en que hayan sido ofrecidos.

RESPONSABILIDAD Y SENSIBILIDAD

Actuar siempre con responsabilidad y sensibilidad ante los requerimientos de los clientes, con respeto a toda la comunidad, a los trabajadores de Empresas ENTEL y a quienes se relacionan con la compañía. Asimismo, procurar que los servicios tengan la más amplia conectividad geográfica.



HITOS Y LOGROS DEL PERÍODO 2007 – 2008

Empresas ENTEL publica su primer Reporte de Sustentabilidad.

Empresas ENTEL lanza su primer Reporte de Sustentabilidad correspondiente a los años 2005 y 2006, con lo cual inicia su compromiso de transparentar su gestión bienalmente y de acuerdo a los lineamientos de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reportes (GRI).

Con este hito se consolida el proceso - iniciado en 2004 - de incorporación de la RSE en la compañía y, de la misma manera, se establece como meta la mejora continua de los procesos y las materias consideradas en el Reporte de Sustentabilidad.

Empresas ENTEL implementa para Carabineros de Chile la red de telecomunicaciones más completa del país.

Empresas ENTEL conectó 5 mil kilómetros del territorio nacional con una plataforma de voz, telefonía IP, datos, imagen y acceso a Internet, la que permitió a Carabineros de Chile unir 1.164 cuarteles policiales, varios de los cuales están situados en zonas de difícil acceso y en los que el personal de la Institución cumple un importante rol de resguardo de la soberanía nacional.

Esta red, la más grande y completa del país, dota de infraestructura tecnológica de vanguardia a Carabineros de Chile en

el 100% de sus dependencias, lo que se traduce en un importante beneficio para la comunidad al permitir que las personas tengan acceso rápido y oportuno a los diversos servicios de emergencia.

Tanto para Carabineros de Chile como para Empresas ENTEL, la implementación de este proyecto es un hito histórico que marca la convergencia entre los objetivos y valores que guían a ambas entidades en materia de RSE (ver capítulo “Relación con Nuestros Clientes”).

ENTEL PCS el Mejor Proveedor de Servicios Móviles del año.

ENTEL PCS recibió de parte de la consultora Frost & Sullivan el reconocimiento como el Mejor Proveedor de Servicios Móviles del año 2007.

2008

ENTEL PCS lidera en calidad de servicio por sexto año consecutivo.

ENTEL PCS recibió - por sexto año consecutivo - el Primer Lugar en Calidad de Servicio de la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores elaborado por ProCalidad, una alianza entre Universidad Adolfo Ibáñez, Adimark y Praxis.

Empresas ENTEL firma alianza estratégica con Vodafone, líder mundial en telefonía móvil.

Empresas ENTEL se integró a la mayor comunidad móvil mundial con más de 770 millones de clientes a través de la

firma de una alianza estratégica entre ENTEL PCS y Vodafone Group, líder mundial en telefonía móvil con más de 250 millones de clientes directos, inversiones en 25 países y una red de alianzas estratégicas en más de 40 mercados en Europa, Asia, América, Oceanía y África.

La firma de este acuerdo permite a los clientes contar con los beneficios de ser parte de una red global, manteniendo toda la cercanía y ventajas de un operador local y contar con una mayor oferta de productos de voz y datos, incluyendo la actual red móvil de acceso a Internet HSPA para los clientes que desean mayor accesibilidad a productos y servicios internacionales (ver capítulo “Descripción del Negocio”).

Empresas ENTEL lleva conectividad a comunidades altiplánicas.

La iniciativa conjunta entre Empresas ENTEL y Compañía Minera Cerro Colorado que permitió que las comunidades altiplánicas de Cancosa, Macaya, Mamiña, Lirima, Coyacagua y Parca ahora cuenten con Internet de alta velocidad, telefonía digital y, además, autonomía energética durante las 24 horas mediante paneles solares instalados en puntos estratégicos de la zona, se convirtió en todo un hito.

Luego de tres años de trabajo se concretó el proyecto que permite que estas localidades, algunas ubicadas sobre los 4.000 metros de altura y a más de 200 kilómetros de Iquique, incorporen las

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

2,10



tecnologías de la información como una nueva herramienta para su desarrollo.

La iniciativa también consideró la implementación de computadores y equipos multifuncionales en sedes comunitarias y juntas vecinales, además de las correspondientes licencias para el uso de software (ver capítulo "Empresas Entel y la Comunidad").

Empresas ENTEL consolida su participación en el mercado de las Tecnologías de la Información.

La compra de la empresa Cientec en diciembre de 2008 permite a Empresas ENTEL reforzar su estrategia en el área de las Tecnologías de la Información (TI) y duplicar su participación en el mercado local, situándose entre los tres actores más relevantes del mercado del outsourcing de continuidad operacional.

La estrategia de Empresas ENTEL en esta materia tiene por objetivo incorporar servicios de TI con foco en la administración de infraestructura y continuidad operacional, los que integrados a las telecomunicaciones le permitan disponer de una oferta diferencial. Con la incorporación de Cientec, Empresas ENTEL supera el 20% de participación de mercado en el área de servicios TI de continuidad operacional.

"Evaluación de Impacto de Proyectos de RSE en educación de Empresas ENTEL"

Con el objetivo de conocer el impac-

to de los programas de conectividad y educación implementados por Empresas ENTEL desde el año 2005 al 2008, se encargó un diagnóstico al Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile (MIDE UC). Este estudio también tiene por objetivo conocer las expectativas y percepciones de los beneficiarios de otros proyectos similares que Empresas ENTEL pueda implementar a futuro.

El informe de MIDE UC concluye que los impactos en las comunidades beneficiadas por estos proyectos son tan positivos como motivacionales; ya que no sólo les han permitido tener acceso a equipamiento tecnológico de vanguardia, contenidos educacionales y comunicación con otras zonas remotas, sino que además los beneficiados sienten el desafío de un perfeccionamiento permanente y el estímulo de sacar el mejor partido de estas herramientas.



2007

Empresas ENTEL

Mayor Creación de Valor 2006, Sector Telecomunicaciones y Transporte (revista Capital y Santander Investment).

Ranking EVA 2007 (revista Qué Pasa y Econsult), otorgado a las 30 empresas que más aumentaron su valor durante el año 2006.

ENTEL se ubica entre "Las Empresas Más Admiradas de Chile" según la encuesta realizada por PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero a más de 3.500 ejecutivos.

ENTEL PCS

Primer Lugar en Calidad de Servicio en la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores 2007, elaborado por ProCalidad. ENTEL PCS recibe este reconocimiento por quinto año consecutivo.

Mejor Proveedor de Servicios Móviles 2007 (Frost & Sullivan).

2008

Empresas ENTEL

Mayor Creación de Valor 2007, Sector Telecomunicaciones y Transporte. (revista Capital y Santander GBM)

Ranking EVA 2008 (revista Qué Pasa y Econsult), otorgado a las 30 empresas que más aumentaron su valor durante el año 2007.

ENTEL se ubica entre "Las Empresas Más Admiradas de Chile" según la encuesta realizada por PricewaterhouseCoopers y Diario Financiero a más de 3.500 ejecutivos.

ENTEL PCS

Primer Lugar en Calidad de Servicio en la categoría Telecomunicaciones Móviles del Índice Nacional de Satisfacción de Consumidores 2008, elaborado por ProCalidad. ENTEL PCS recibe este reconocimiento por sexto año consecutivo.