

Autor: María Luisa Bermúdez, obra: ¿Cómo pasar al otro lado? fragmento, libro:, Galería Personal.

EMPRESAS ENTEL Y SUS COLABORADORES

ENTEL

EMPRESAS ENTEL Y SUS COLABORADORES

DMA LA

Las personas constituyen el corazón de la compañía, por lo que Empresas ENTEL se compromete a brindar las mejores condiciones de trabajo que les permitan equilibrar sus vidas personales y laborales. Lo anterior por medio de diferentes beneficios sociales y recreativos que promuevan su compromiso con los valores de la compañía y con la constante evolución y perfeccionamiento profesional, por medio del incentivo del espíritu innovador que los ayude a cumplir con la visión de Vivir Primeros el Futuro.

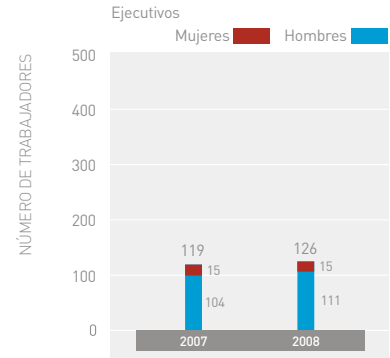
Características de nuestra fuerza laboral ⁽³⁾

LA1 - LA13



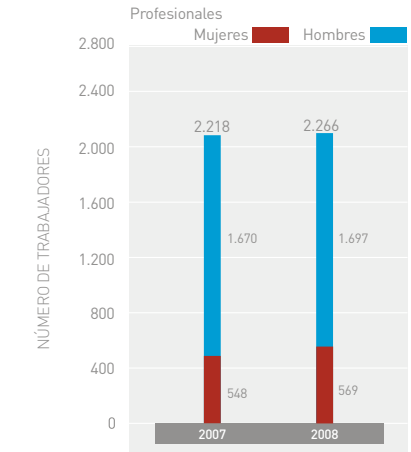
Autor: María Luisa Bermúdez, obra: El Alba, fragmento, libro: Galería Personal

NÚMERO DE TRABAJADORES Ejecutivos



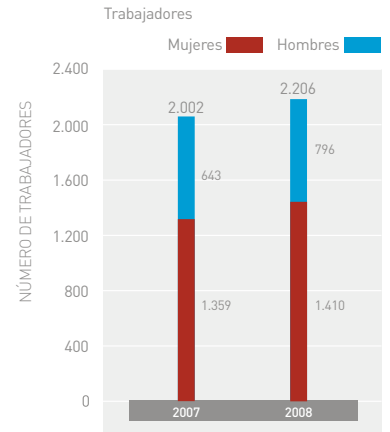
	Ejecutivos	
	2007	2008
N° contratados Plazo Fijo	-	-
N° contratados Indefinido	119	126
Promedio de edad	43	43

NÚMERO DE TRABAJADORES Profesionales



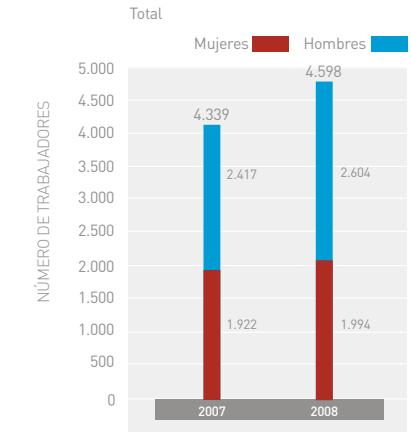
	Profesionales	
	2007	2008
N° contratados Plazo Fijo	5	4
N° contratados Indefinido	2.213	2.262
Promedio de edad	38	38

NÚMERO DE TRABAJADORES Trabajadores



	Trabajadores	
	2007	2008
N° contratados Plazo Fijo	149	190
N° contratados Indefinido	1.853	2.016
Promedio de edad	36	35

NÚMERO DE TRABAJADORES Total



	Total	
	2007	2008
N° contratados Plazo Fijo	154	194
N° contratados Indefinido	4.185	4.404
Promedio de edad	37	37

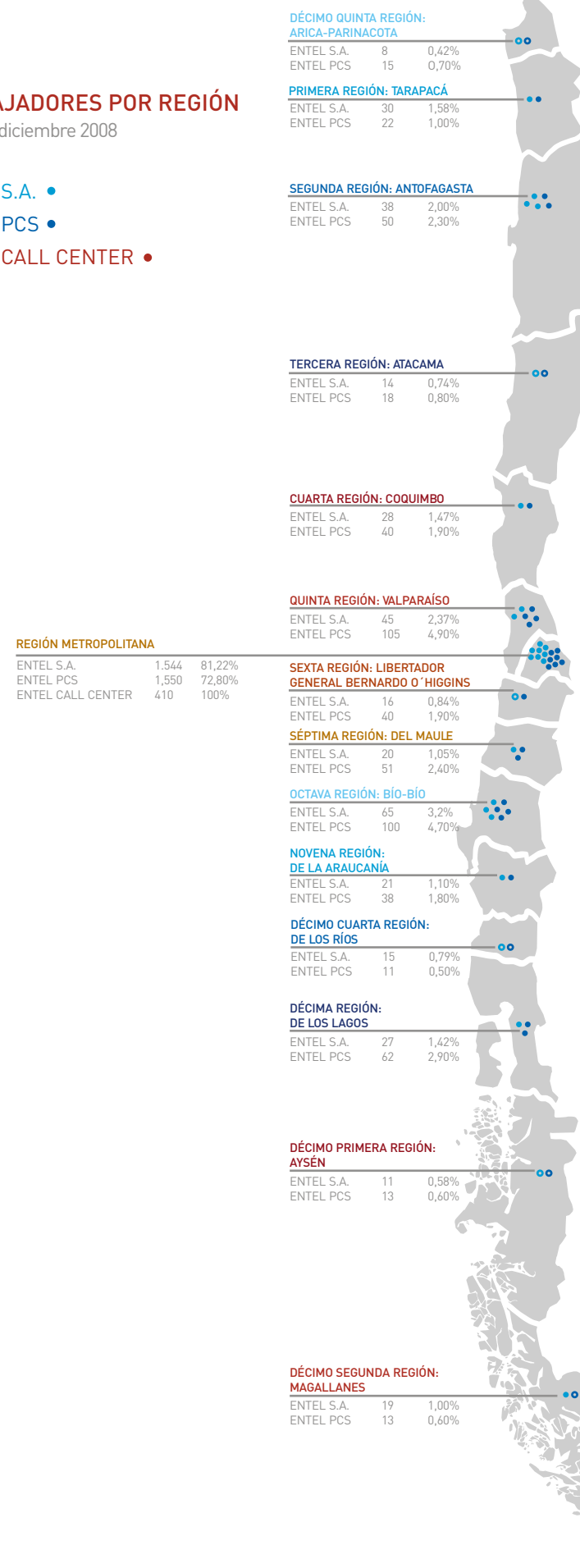
(3) La dotación presentada corresponde a la cantidad de trabajadores propios al 31 de diciembre de cada año. ENTEL PCS, en su Memoria Anual, presenta la dotación según las horas hombres trabajadas.

TRABAJADORES POR REGIÓN

Al 31 de diciembre 2008

- ENTEL S.A. •
- ENTEL PCS •
- ENTEL CALL CENTER •

DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES POR REGIONES



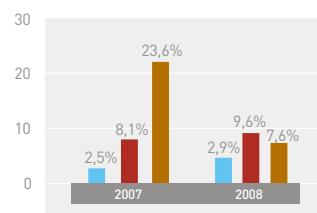
ROTACIÓN (4)

LA2

La rotación anual total de Empresas ENTEL en 2007 fue de 13%, 2 puntos inferior a la de 2008, la cual ascendió a 15%, debido a reestructuraciones internas en ENTEL y a la externalización de servicios de ENTEL PCS.

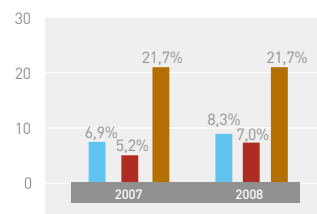
Durante el 2007 y 2008, tanto ENTEL como ENTEL PCS mantuvieron constante la cantidad de puestos de trabajo, a diferencia de ENTEL Call Center que en el segundo período aumentó en un 158% por la creación de 239 nuevos puestos de trabajo.

TASA DE ROTACIÓN MUJERES



ENTEL S.A.
ENTEL PCS
ENTEL CALL CENTER

TASA DE ROTACIÓN HOMBRES



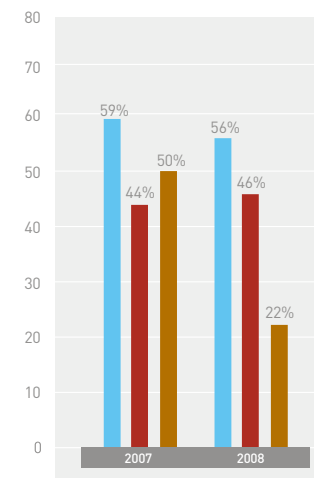
ENTEL S.A.
ENTEL PCS
ENTEL CALL CENTER

(4) El índice de rotación ha sido definido como: salidas voluntarias e involuntarias de trabajadores con contrato indefinido dividido por el promedio anual de trabajadores con contrato indefinido.

NIVEL EDUCACIONAL

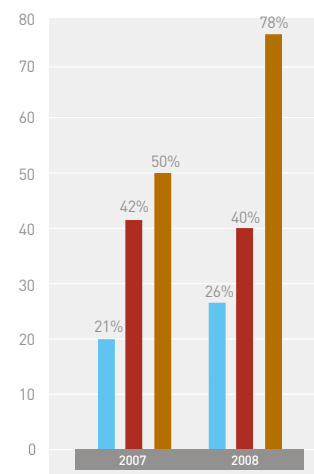
En ENTEL más del 50% de los colaboradores posee educación universitaria, mientras que en ENTEL PCS la proporción de egresados de universidades e institutos técnico-profesionales se encuentra equilibrado en torno al 45%. Por su parte, durante el 2007 ENTEL Call Center presentaba una situación de balance entre universitarios y técnicos; sin embargo, en 2008 la situación cambió a raíz del ingreso de 239 profesionales técnicos, con motivo de la constitución de Mesas de Ayuda.

NIVEL UNIVERSITARIO



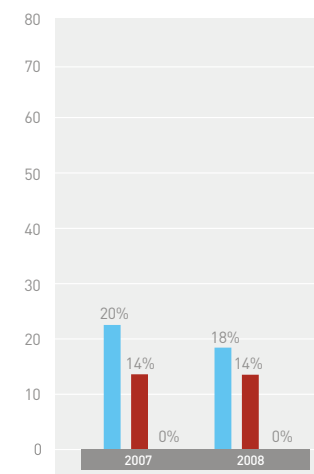
ENTEL S.A.
ENTEL PCS
ENTEL CALL CENTER

TÉCNICO PROFESIONAL



ENTEL S.A.
ENTEL PCS
ENTEL CALL CENTER

EDUCACIÓN MEDIA



ENTEL S.A.
ENTEL PCS
ENTEL CALL CENTER

TESTIMONIO

MACARENA UNDURRAGA RIUS

Asistente de Marketing
ENTEL PCS

“El curso de capacitación “Diseño de Nuevos Productos” me enseñó a ver y a analizar las necesidades de las personas desde otra perspectiva. Siempre tomando en cuenta al cliente y sus requerimientos.

Además, fue una muy buena experiencia porque tuve la oportunidad de actualizar mis conocimientos y aprender cosas que no alcancé a ver en la universidad.

Se agradece el apoyo de la compañía en estas iniciativas de crecimiento profesional, puesto que es necesario ir acorde a los cambios de las necesidades de nuestros clientes”.



DIVERSIDAD

Para Empresas ENTEL la diversidad constituye un principio fundamental. La compañía cree y promueve la igualdad de oportunidades en un ambiente de sana diversidad, excluyendo cualquier tipo de discriminación, ya sea por sexo, raza, credo, condición social o preferencias políticas.

Empresas ENTEL resalta el espíritu emprendedor que tiene la mujer y el rol clave que juega en la compañía. Más del 40% de la dotación corresponde a personal femenino.

Para la determinación de las remuneraciones se consideran aspectos tales como responsabilidades y capacidades de cada cargo y persona, sin tomar en cuenta ni el género ni cualquier otra característica personal.

Desde hace cuatro años que ENTEL PCS recibe a personas con discapacidad en instalaciones debidamente habilitadas para que ellas puedan realizar labores compatibles a su condición, por ejemplo, la atención telefónica. Este trabajo se realiza en coordinación con FONADIS (Fondo Nacional para la Discapacidad) y Fundación Teletón.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En el marco del Modelo de Gestión por Competencias, las compañías de Empresas ENTEL han logrado integrar de manera efectiva el ciclo de Recursos Humanos, orientando y facilitando el desarrollo de las personas que las integran.

Durante los últimos dos años se ha impulsado un modelo de gestión integrada, alineado con la estrategia corporativa de todos los sistemas y procesos de gestión de personas, a partir de lo cual se realizó una actualización de las descripciones de perfiles de cargos de todas las posiciones que componen la compañía.

El contar con claras definiciones en materia de descripción de cargos, ha permitido hacer más eficientes los procesos de reclutamiento y selección, y diseñar una malla de capacitación de competencias acorde a las particularidades de la compañía, permitiendo focalizar la inversión y privilegiando así una capacitación pertinente que responde a necesidades puntuales y específicas.

CAPACITACIÓN

LA10 - LA11

Para Empresas ENTEL, contar con colaboradores capaces de cumplir de manera eficiente y eficaz sus funciones y brindar un servicio y atención de excelencia a los clientes, continúa siendo una prioridad. Con el fin de lograr este objetivo, la capacitación cumple un factor fundamental al entregar herramientas que les permitan desarrollar al máximo sus competencias,

tanto en el ámbito profesional como personal.

En este sentido, el acompañamiento comienza desde el primer día con distintos programas de inducción que buscan integrar y preparar a todas las personas, principalmente en el uso de herramientas básicas y en la óptima atención a clientes. Luego, a lo largo de sus carreras, los colaboradores cuentan con distintas instancias de capacitación en temas propios de sus funciones, por medio de cursos y seminarios internos y externos.

Adicionalmente, tienen la posibilidad de postular a becas de estudios en prestigiosas universidades del país, tanto en áreas propias de la industria de las telecomunicaciones u otras más generales como gestión, administración y liderazgo, desarrollando habilidades que repercutirán tanto en sus funciones en la compañía como en su propio desarrollo personal y profesional. Empresas ENTEL también financia estudios de inglés entre sus trabajadores con el fin de disminuir la barrera idiomática.

Capacitación	N° DE PERSONAS		H/H CAPACITACIÓN		M\$ INVERSIÓN	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
ENTEL S.A.	1.540	1.545	69.095	72.999	444.314	523.127
ENTEL PCS	1.245	1.154	48.383	57.479	348.896	315.324
ENTEL CC	78	278	3.212	6.234	16.179	40.632

TESTIMONIO

GUILLERMO PADILLA GONZÁLEZ

Project Manager Subgerencia de Gestión y Proyectos
ENTEL Call Center

“Los cursos de capacitación que nos brinda la compañía son una gran oportunidad de fidelizar a los empleados para que se mantengan en ella, pues te permiten crecer profesionalmente, mejorar tu gestión en el trabajo y, en consecuencia, optar a desarrollarte dentro la compañía.

En 2008, participé del Curso de Dirección de Proyectos dictado por el Project Management Institute (PMI). La metodología aprendida me entregó herramientas fundamentales, nuevas habilidades y buenas prácticas, las que me han servido para enfrentar mejor distintas situaciones laborales, tanto con clientes internos como externos.

Estos cursos te benefician en todo sentido, ya que al integrar mayores conocimientos uno está más capacitado y enriquece su currículum, lo que en el futuro te da una ventaja al momento de optar a mejores cargos y rentas”.



TESTIMONIO

CLAUDIA PRELLER VIDELA

Jefe Área de Operaciones
ENTEL

“ENTEL me dio la oportunidad de participar en diversos cursos de capacitación, los que me han ayudado a validar y reforzar mis competencias, aprender nuevas técnicas y tácticas en el manejo del personal, relaciones y situaciones de crisis.

Es importante que todos los funcionarios reciban la información necesaria para que participen de estas instancias de crecimiento profesional, ya que es una oportunidad excelente de aprender y mejorar en el trabajo.

Estos cursos te ayudan tanto a tener un buen desempeño en el trabajo, como a mejorar la calidad de vida de cada uno y su entorno, a través de relaciones laborales e interpersonales, al mejorar las técnicas de comunicación y el buen vivir dentro de la oficina”.



Capacitación vía e-learning

En el último período las herramientas tecnológicas han tomado un rol destacado en ENTEL y en ENTEL PCS, posibilitando una gestión eficiente sobre el desarrollo del personal al facilitar la realización de capacitaciones e-learning en distintas áreas, facilitando su seguimiento y la eficiente certificación de los participantes.

Capacitación e-Learning	Nº DE PERSONAS		H/H CAPACITACIÓN		M\$ INVERSIÓN	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
ENTEL S.A.	645	1.499	5.160	13.732	25.058	43.562
ENTEL PCS	897	1.270	33.354	78.764	29.826	108.059

tisfacción de clientes y usuarios finales. Además, este proceso permite promover entre el personal una comunicación más abierta y clara con los jefes, identificando las fortalezas e implementando planes de mejora.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

LA12

La importancia de la evaluación de desempeño radica en la posibilidad de realizar un cruce entre las brechas de formación de los colaboradores y las mallas definidas para el modelo de desarrollo por competencias, lo cual proporciona información valiosa para definir los posibles planes de capacitación.

Este proceso se efectúa a través de sistemas computacionales previamente definidos de acuerdo a los cargos desempeñados. Durante 2007 y 2008, ENTEL ha logrado aproximadamente un 95% de participación, mientras que en 2008, ENTEL PCS evaluó a 1.922 colaboradores con una participación sobre el 90%.

ENTEL Call Center realiza, en enero de cada año, una evaluación de desempeño al 100% de sus colaboradores, la cual busca alinear la misión, visión y valores con el prototipo de trabajador de la compañía, para así fomentar la sa-

CLIMA ORGANIZACIONAL

Con el fin de lograr un ambiente de trabajo donde se respire confianza, orgullo, compañerismo, sentido de pertenencia, buena comunicación, respeto y acceso a oportunidades, Empresas ENTEL lleva varios años recogiendo la percepción de sus trabajadores a través de mediciones de clima organizacional.

En el último año, ENTEL ha mejorado 8 puntos en la encuesta Great Place to Work y la tasa de participación interna alcanzó un histórico 77%, demostrando la buena acogida de los colaboradores. Los resultados destacan como fortalezas el orgullo de pertenecer a la compañía, camaradería, celebración de eventos especiales y otros factores que hacen del ambiente laboral una instancia grata y acogedora. Entre las oportunidades de mejora se identificaron temas como comunicación, imparcialidad y respeto, siendo todos ellos un desafío para la compañía.

La percepción de los colaboradores sobre el clima laboral en ENTEL PCS es recopilada por una consultora externa. El año 2008 participó un 89% del personal, obteniendo los resultados más positivos de los últimos seis años, con un 79% de satisfacción por pertenecer a la compañía. Adicionalmente, en algún momento del año se realizan mediciones puntuales vía Internet.

En agosto de cada año ENTEL Call Center realiza una encuesta de clima laboral que tiene por objetivo medir la percepción de los colaboradores respecto de la compañía. De este ejercicio se rescatan índices de lealtad, satisfacción y sentido de pertenencia, con los cuales se realiza una comparación con los resultados obtenidos el año anterior. Con este análisis y desarrollando un trabajo conjunto - compañía y trabajadores - se logra mejorar el clima organizacional y cumplir las metas establecidas en esta materia.

MEDIO DE COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

Para promover acciones eficaces de comunicación, tanto vertical como horizontalmente, y mantener informados y actualizados a los colaboradores, las gerencias de Recursos Humanos cuentan con una batería de herramientas

conocidas y difundidas en cada una de las compañías de Empresas ENTEL.

Entre estas herramientas se encuentran algunas como correos electrónicos, paneles informativos y boletines, y otras más complejas como intranet y las revistas institucionales "Encuentro", "La lupa" y "News de RRHH" de ENTEL Call Center.

Asimismo, se realizan encuentros o reuniones formales e informales, tales como eventos o celebraciones, entre personas de la dirección de la compañía o mandos intermedios con sus equipos de trabajo, con el fin de mantener canales abiertos para informar, promover, estimular y dar a conocer toda clase de contenidos relativos a planes, objetivos y acciones a realizar, junto con propiciar instancias de retroalimentación de colaboradores.

RECONOCIMIENTOS POR GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A través del "Programa de Reconocimiento", ENTEL ha asumido activamente la responsabilidad de identificar, retener y reconocer sistemáticamente el talento de las personas que ya se desempeñan en la compañía. Por medio de la implementación de un conjunto de acciones estratégicamente dirigidas se busca aumentar los niveles de motivación y retención del personal clave.

Con este ánimo ENTEL PCS entregó durante 2007 y 2008 reconocimientos especiales a la trayectoria de personas

que cumplieron diez años en la compañía. Además, el 2007 se destacó con un premio la excelencia de profesionales y administrativos de todas las gerencias. El 2008 se premió la actitud de colaboradores en contacto con clientes.

ENTEL Call Center, basándose en los valores corporativos, semestralmente entrega desde 2007 un reconocimiento que busca destacar en los colaboradores los valores de la cultura organizacional.

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

LA3

Con la convicción de que los colaboradores constituyen la piedra angular de toda compañía y bajo la premisa de que el trabajo y las actividades personales son aspectos complementarios de la vida integral de las personas, Empresas ENTEL, en búsqueda de colaboradores satisfechos que logren balancear la vida personal y profesional, cuenta con una serie de programas de beneficios dispuestos para quienes cuentan con contrato indefinido.

Beneficios de Salud y Apoyo al Entorno Familiar

Los beneficios que entrega Empresas ENTEL cubren aspectos relacionados con la salud y seguridad de los colaboradores y su entorno familiar más cercano, tales como seguros de vida y de salud adicionales a los establecidos en la legislación. Asimismo, se otorgan permisos especiales, consistentes en días de libre disposición ante diversos

eventos de carácter personal, entre los que se cuentan nacimientos, matrimonios y fallecimientos de algún integrante del círculo familiar.

Por su parte ENTEL, en el ámbito educacional, dispone de ayuda financiera y becas para cubrir los costos de educación de los hijos de sus colaboradores, desde la educación preescolar a la universitaria.

Eventos Culturales y Deportivos

Buscando promover actividades de esparcimiento, que apoyen el desarrollo personal de los colaboradores, Empresas ENTEL realiza una planificación anual de actividades culturales, educativas y recreativas (fiestas de fin de año, fiesta criolla, actividades de fiestas patrias y Navidad); y una variada gama de actividades deportivas como natación, fútbol, futsal, bowling, bicicross, tenis y pilates, entre otras, destinadas a los colaboradores y su círculo familiar más cercano.

Además, se realiza una serie de concursos donde tienen la posibilidad de ganar entradas a eventos deportivos y culturales auspiciados por ENTEL PCS.

SINDICATOS

LA4

Durante los meses de mayo, julio y septiembre de 2007 fueron concluidas satisfactoriamente las negociaciones colectivas de ENTEL. Asimismo, el 2008 se negoció con los colaboradores afiliados al sindicato de ENTEL PCS, según el proceso y plazos normales establecidos en la normativa vigente.

En el caso de Call Center, en junio 2007 se realizó la negociación colectiva con sindicato número 1 y en junio 2008 con sindicato número 2, concluyendo en ambos casos satisfactoriamente, de acuerdo a los plazos normales definidos y normativa vigente.

SALUD Y SEGURIDAD

IO3

Como resultado de una cultura de respeto y desarrollo del ser humano, Empresas ENTEL permanentemente busca alcanzar y mantener un alto grado de eficiencia dentro de la industria de las telecomunicaciones, logrando el máximo bienestar del personal por medio del cuidado de la salud y seguridad de cada integrante de la compañía.

La Política de Gestión Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente y el Manual de Prevención de Riesgos, ambos de ENTEL, complementados por una serie de reglamentos de orden, higiene y seguridad, y los de prevención de riesgos de contratistas y de los comités paritarios de las compañías de Empresas

	N° DE SINDICATOS	EMPLEADOS SINDICALIZADOS	
		2007	2008
ENTEL SA	3	74%	74%
ENTEL PCS	1	36%	50%
ENTEL Call Center	2	30%	8%
Total	6	53%	57%

ENTEL, buscan en su conjunto proteger la integridad física de todas las personas.

ENTEL PCS cuenta con sus propias Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, a las cuales deben adherir y participar todos quienes pertenecen y se encuentran prestando servicios en la compañía.

COMITÉS PARITARIOS

LA6- LA8

Todas las compañías de Empresas ENTEL cuentan con Comités Paritarios, encargados de tareas tales como participar en las actividades de difusión, capacitación, verificación, mejoras en las condiciones de seguridad laboral, preparación de manuales de comportamiento y, en general, de velar por la seguridad y el bien común de todos los integrantes de la compañía, prestando apoyo al área de prevención.

A fines de 2008, ENTEL contaba con 5 comités paritarios, ENTEL PCS con 11 y ENTEL Call Center con uno. Entre otras cosas, durante el período 2007 y 2008 los comités crearon un manual de comportamiento social en recintos laborales, actualizaron los procedimientos de accidentes comunes que pueden ocurrir en recintos de trabajo, coordinaron charlas para el personal, impulsaron ejercicios de emergencias y evacuación, gestionaron

mejoras en los espacios físicos de trabajo y realizaron diversos exámenes médicos y preventivos a los colaboradores.

Asimismo, se han incrementado los procedimientos de control de personal externo, básicamente en aspectos relacionados con el Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas, y se continuó con la capacitación de supervisores de ENTEL que controlan a estas empresas.

Cabe destacar que en el 2008 la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) premió al Comité Paritario de ENTEL PCS por los buenos resultados obtenidos en accidentabilidad, los cuales se encuentran muy por debajo de la industria. En noviembre de 2008 se realizó el 1er Encuentro Nacional de Comités Paritarios de ENTEL PCS, donde participaron todos los comités de la compañía y autoridades de la ACHS. Los temas tratados fueron comportamientos permisivos de los comités paritarios, credibilidad y confianza, y la realización de un taller de trabajo.

SALUD OCUPACIONAL

LA7

ENTEL es la compañía con menor tasa de accidentabilidad acumulada anual y menor tasa de siniestralidad temporal

anual en el sector de las telecomunicaciones de Chile. Esto se expresa como resultado de estadísticas comparativas efectuadas por la ACHS a 146 empresas de la industria con una cobertura nacional de 12.854 colaboradores.

Con el fin de minimizar los riesgos asociados a la seguridad y salud de sus colaboradores, la compañía les proporciona sin costo para ellos el vestuario y/o equipo de trabajo que requieran de acuerdo a sus labores. Principalmente se proporciona el vestuario de colaboradores que trabajan en terreno, en alturas y en las diferentes faenas, además de elementos destinados a la protección

de rayos UV para quienes se encuentran expuestos a la radiación solar.

Además, para internalizar la preocupación por la salud y seguridad entre los colaboradores, se dictaron una serie de cursos en las filiales del grupo en los cuales se abordaron temas como: Control de Riesgos Laborales, Formación para Líderes de Emergencia, HSEC (Health, Safety, Environment, Community), Manejo Defensivo de Vehículos, Manejo Ergonómico en Altura, Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional para Empresas Mineras, Seguridad Minera y Control de Contratistas, Seguridad y Control de Contratistas, Técni-

cas en Seguridad para Trabajos en Altura, Profundidad y Plano, y Técnicas para Manejo Manual de Cargas en Altura.

Por su parte, para prevenir enfermedades laborales, ENTEL PCS realiza una serie de actividades orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas por medio de clases de Yoga, Chi-kung, charlas de alimentación saludable y nutrición, manejo de situaciones con clientes, seguridad familiar, clase de gimnasia (pausas activas) y baile entretenido.

ENTEL Call Center también obtuvo excelentes resultados en materia de Salud y Seguridad.

Al 31 de diciembre 2007	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER
Tasa accidentabilidad	1,29	1,30	0
Tasa siniestralidad	10,11	9	0
Índice de gravedad	46,81	27,20	0
Índice de frecuencia	5,98	3,91	0
Índice de ausentismo	0	7,83	0
Total de días perdidos	188	188	0
Horas hombre del período	4.016.214	6.912.000	297.280
Fatalidades	0	0	0

Al 31 de diciembre 2008	ENTEL S.A.	ENTEL PCS	ENTEL CALL CENTER
Tasa accidentabilidad	1,01	1,25	0,38
Tasa siniestralidad	11	16	0,36
Índice de gravedad	54,35	53,96	1,9
Índice de frecuencia	4,78	4,05	1,9
Índice de ausentismo	0	15,54	0,38
Total de días perdidos	216	373	1
Horas hombre del período	3.974.287	6.912.000	504.960
Fatalidades	0	0	0