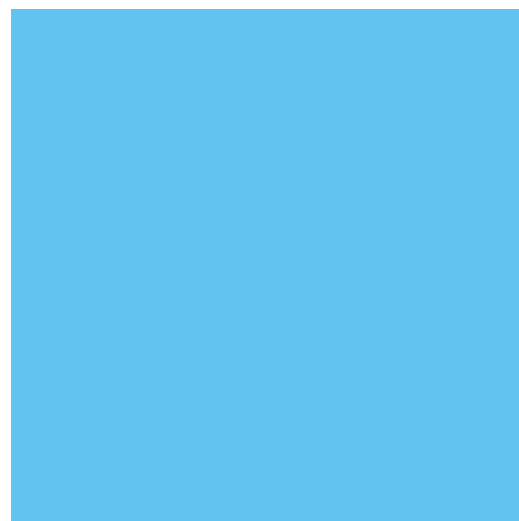




Autor: Samy Benmayor, obra: La suegra y la nuera, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

# EMPRESAS ENTEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

**ENTEL**



Autor: Samy Benmayor, obra: La vaca, fragmento, libro: Cuño y Estampa.

## EMPRESAS ENTEL Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

4,14 - 4,15 - 4,16 - 4,17

Los Grupos de Interés de Empresas ENTEL fueron identificados y definidos en el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2005 - 2006 por medio de un enfoque multi-stakeholders basado en el estándar AA1000 publicado por Accountability<sup>1</sup>; esto implicó un proceso de identificación y jerarquización de los Grupos de Interés por medio del análisis de encuestas realizadas a los empleados y clientes, las cuales tuvieron por objetivo establecer el rol de la compañía en materia de RSE desde la perspectiva de los consultados.

Durante 2008 y como resultado del proceso de elaboración del Código de Ética y Conducta de Negocios se redefinieron los Grupos de Interés de la compañía, identificados y definidos en el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad 2005 - 2006.

Para cada uno de ellos se han establecido enfoques de relacionamiento con el compromiso de ser honestos y justos en las relaciones de intercambio con los distintos grupos de interés; establecer vínculos basados en el respeto a la justicia y la equidad con proveedores, contratistas y distribuidores; y cumplir con la legislación vigente en los negocios donde sea que Empresas ENTEL opere.

### CLIENTES Y USUARIOS

Empresas ENTEL promueve que sus clientes sean exitosos con el uso de sus productos y servicios y se compromete a

(1) [www.accountability.org.uk](http://www.accountability.org.uk)

ser capaz de escuchar, atender y cumplir las expectativas, manteniéndose atento a las necesidades del mercado, focalizando todas las actividades en un compromiso corporativo por la satisfacción de los clientes externos e internos, entendiendo que el éxito de cada cliente es un logro también para la compañía.

### PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y DISTRIBUIDORES

Las relaciones con proveedores están regidas por los principios de transparencia, integridad, honestidad y conveniencia mutua. La elección de un proveedor responde a principios de mérito y capacidad, de acuerdo a la calidad y costo del producto o servicio. Todas las licitaciones y adjudicaciones son analizadas mediante procedimientos objetivos.

Asimismo, todos los proveedores potenciales tienen idéntico acceso a la información, de tal forma que puedan elaborar sus propuestas en igualdad de condiciones. En este mismo sentido, se exige que todos los contratistas, distribuidores y agentes cumplan con la legislación laboral vigente en la relación con sus propios trabajadores.

### COLABORADORES

Empresas ENTEL busca que todas las personas al interior de la compañía realicen su trabajo con honradez, integridad, ética intachable y que consideren estos principios a la hora de tomar decisiones frente a los dilemas éticos que les toque enfrentar cada día.

De la misma manera, Empresas ENTEL promueve entre sus trabajadores el desarrollo integral de cada uno, las relaciones en forma honesta, sincera, sin ambigüedades y una actitud permanente de profesionalismo y trabajo en equipo, actuando con responsabilidad y prolijidad en la entrega de los productos y servicios.

### SOCIOS Y ACCIONISTAS

En relación a socios y accionistas, Empresas ENTEL se compromete a ser leal a su misión y a sus valores, trabajando para generar beneficios lícitos que justifiquen la inversión e incrementen el valor de la compañía, para lo cual gestiona adecuadamente tanto los activos financieros como los intangibles y se preocupa de que todos los gastos e inversiones redunden en beneficio de la compañía.

En este contexto, se abstiene de tomar acciones u omisiones discriminatorias en relación a accionistas minoritarios o aceptar presiones de unos accionistas en desmedro de otros; y de utilizar información privilegiada en transacciones propias o relacionadas, ya sea de acciones u otros valores.

A sus socios y accionistas se les provee información permanente y oportuna a través de los canales de comunicación establecidos para ello, manteniendo la confidencialidad de la información reservada, especialmente aquella de interés del mercado inversionista.



**SOCIOS COMERCIALES**

Empresas ENTEL promueve el establecimiento y la mantención de relaciones mutuamente beneficiosas con sus socios comerciales, realizando negocios con aquellos que demuestren valores y compromisos congruentes con los suyos y que tengan altos estándares de conducta comercial desarrollando sus actividades de forma ética y legal.

**COMPETIDORES**

Empresas ENTEL cumplirá con la legislación de libre competencia en Chile y en los países donde tenga operaciones comerciales. Las decisiones empresariales relativas a precios, términos y condiciones de venta, tratos con clientes, proveedores o competidores son temas que se tratan con correcta ética empresarial.

**COMUNIDAD**

Para Empresas ENTEL relacionarse con la comunidad es un factor fundamental para sus operaciones, por lo cual aspira a contribuir a un desarrollo social, cultural y económico sustentable de la sociedad, especialmente aportando a una mejor calidad de vida, mediante el uso de las tecnologías de la información y conectividad global.

**GOBIERNO**

Empresas ENTEL promueve una relación abierta, transparente y participativa con la autoridad, fundada en el respeto a la legislación nacional y a las regulaciones específicas de su sector.

**MEDIO AMBIENTE**

Para Empresas ENTEL es de gran importancia que sus instalaciones respeten el equilibrio ecológico del entorno donde se ubican. Con este objetivo vela por la salubridad, seguridad e higiene de las propias instalaciones y del espacio próximo a ellas.

Como compañía existe la preocupación constante de actuar con una actitud de colaboración y compromiso con el cuidado del entorno a través de acciones concretas, especialmente cumpliendo con las disposiciones relativas al medio ambiente de acuerdo a la normativa vigente. En este contexto, se fomenta el respeto al entorno y a la protección medioambiental entre los trabajadores.

**MEMBRESÍAS**

4,12 - 4,13

Empresas ENTEL es miembro activo de las siguientes organizaciones e instituciones (ver Sección Glosario y Siglas para mayor referencia sobre cada una de ellas).



Asociación de Telefonía Móvil (ATELMO)  
www.atelmo.cl



Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. (ACTI)  
www.acti.cl



Cámara de Comercio Chileno Norteamericana (AMCHAM)  
www.amcham.cl



Asociación GSM Latinoamérica  
www.gsmlaa.org



Asociación de Proveedores de Internet (API)  
www.api.cl



Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET)  
www.ahciet.net



Asociación GSM Global  
www.gsmworld.com



Interactive Advertising Bureau (IAB)  
www.iab.cl



Fundación País Digital  
www.paisdigital.cl



Pacto Global de las Naciones Unidas  
www.pactoglobal.cl