



	Reputación y Desarrollo Sostenible		Versión: 04
	Política de Sostenibilidad		RDS-PT002
	Nombre	Cargo	Fecha de Vigencia
Elaborado por	Maria Claudia Tang	Analista de Desarrollo Sostenible	08/09/2023
Revisado por	Rosa Bonilla	Jefe de Gestión de Reputación y Desarrollo Sostenible	23-03-2023
Aprobado por	Juan Nino	Gerente Central de Legal, Regulatorio y Relaciones Institucionales	11-11-2019

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos y procedimientos con la finalidad de formalizar los compromisos y las prácticas a seguir en la gestión de la Sostenibilidad en toda la organización.

Promover la conciencia de consumo responsable en cada proceso o actividad de la compañía y fomentar la valoración de la diversidad a través de la inclusión, equidad y reconocimiento al talento.

2. ALCANCE

Se aplica en todos los procesos y actividades de la compañía en todas las áreas. Por ejemplo, administración del suministro de energía, selección de personal, creación de una pieza publicitaria, atención al cliente y más.

La Política de Sostenibilidad es extensiva a toda la organización y a todas las sucursales (socios de negocio) a nivel nacional. Todas las divisiones, departamentos, unidades, gerencias y áreas son responsables de asegurar su cumplimiento a través de sus gestiones y decisiones.

Áreas involucradas: Todas

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Sostenibilidad:** Sostenibilidad para Entel es reducir, mitigar y compensar los impactos negativos o potencialmente negativos que generemos como empresa a todos nuestros grupos de interés o stakeholders. La sostenibilidad es transversal a la empresa.
- 3.2. **Desarrollo sostenible:** Es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las oportunidades y capacidades de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.
- 3.3. **Responsabilidad social:** Es la manera en que las empresas al hacer negocios transforman sus procesos para buscar el desarrollo sostenible.
- 3.4. **Equidad:** Otorgar, de acuerdo con la necesidad de cada uno, la posibilidad de recibir lo que se merece en función de sus habilidades o condiciones. Intenta promover la igualdad y la justicia social. [Revisar política de diversidad, equidad e inclusión.](#)
- 3.5. **Gobierno corporativo:** El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de

gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

- 3.6. **Código de Ética:** Es un documento que explicita los principios que rigen a Entel y que orientan todos [sus procesos y actividades](#). [Estos se encuentran alineados al propósito de la empresa](#).
- 3.7. **Inclusión:** Enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y sus diferencias individuales. Estas son una posibilidad para el enriquecimiento de la sociedad.
[Revisar política de diversidad, equidad e inclusión](#).
- 3.8. **Grupos de interés:** Los grupos de interés o stakeholders son todas aquellas personas, grupos, entidades y organizaciones con quienes nos relacionamos en algún punto de nuestra cadena de valor, que impactamos y que nos impactan. Tenemos, por ejemplo, a colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, comunidad, Estado, competencia y medios de comunicación, entre los más visibles.
- 3.9. **Brecha:** Diferencia entre dos situaciones o condiciones que buscamos sean superadas a futuro de manera responsable.
- 3.10. **Reporte de sostenibilidad:** Es un documento anual que registra las actividades principales dentro de nuestra cadena de valor y los impactos generados por éstas en cada uno de nuestros stakeholders o grupos de interés.

4. LINEAMIENTOS

Características:

La responsabilidad de Entel y su Propósito

La responsabilidad social de Entel está alineada con el plan estratégico de la organización:

- 4.1. **Propósito:** “Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad”.
Entel es una Telecom que busca aportar al desarrollo y bienestar social, comprometido con la construcción de una sociedad más integral, armónica e inclusiva. Por ello la responsabilidad social es la forma en la que los intereses sociales, ambientales y económicos se integran con los pilares, cultura y toma de decisiones en la manera en que operamos.
- 4.2. **El Código de Ética y los pilares** como “hazlo increíble”, “vive como tu cliente”, “haz lo correcto”, “conecta con las personas” y “cambia el mundo”.
- 4.3. Para conseguir nuestros objetivos de sostenibilidad Entel busca atender, comprender y compatibilizar el negocio con las expectativas e intereses relevantes de los diversos grupos de interés que se relacionan con nosotros, para contribuir al desarrollo del país.
Eso significa trabajar por reducir, mitigar o compensar los impactos negativos o potencialmente negativos que podamos generar hacia los mismos.

Principios transversales

- 4.3.1. Los principios con nuestros grupos de interés son los lineamientos para la gestión de responsabilidad social. Los mismos están basados en los pilares culturales de la compañía. Además de cumplir con la legalidad vigente en todas sus operaciones también opta por los siguientes principios:

- 4.3.2. Ética e integridad. Operamos en estricto cumplimiento del Código de Ética, el cual es extensivo para nuestros grupos de interés. Todas las decisiones y acciones son tomadas de buena fe, respetando a nuestras principales audiencias involucradas y los pilares corporativos.
Ver [Política para el Código de Ética de Entel del Perú](#).
- 4.3.3. Buen Gobierno Corporativo. Es el enfoque bajo el cual los órganos de gobierno toman las decisiones estratégicas del negocio; de manera transparente, equitativa y velando por el bienestar de los accionistas y grupos de interés.
- 4.3.4. Derechos Humanos. Entel respeta los derechos humanos, con especial énfasis en la cadena de suministro, rechazando el trabajo realizado bajo coacción, el trabajo infantil y todo tipo de discriminación.
- 4.3.5. Crecer de forma sostenible con el entorno. Operamos buscando el desarrollo local y el crecimiento del negocio. A esto se suma el desarrollo de nuestros proveedores y comunidades. Se fomenta buenas prácticas de responsabilidad ambiental y social, velando por que los proveedores y clientes operen bajo principios de ética, respeto a los derechos humanos y cuidado del medio ambiente.
- 4.3.6. Transparencia. Entel es transparente sobre nuestra gestión interna y externa. Buscamos las mejores prácticas de libre mercado y fomentamos la libre competencia. Rechazamos las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de delitos como lavado de activos, tráfico de influencias, etc.
- 4.3.7. Diversidad e Inclusión. Entel se desarrolla en un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. Promovemos un entorno seguro y saludable facilitando la comunicación con los colaboradores. Implementamos programas que promueven la inclusión social dentro y fuera de la compañía tales como: Señas que conectan.
- 4.3.8. Comunicación interna y externa. Entel comunica la gestión socialmente responsable con los grupos de interés internos y externos reportando los aprendizajes, retos y logros bajo estándares mundialmente aceptados. Además, generamos espacios de consulta para conocer las expectativas, opiniones y necesidades de nuestros grupos de interés. Al mismo tiempo colaboramos intersectorialmente con el gobierno, asociaciones civiles y otras entidades privadas.

Compromisos con nuestros grupos de interés

- 4.4. Con los accionistas:
 - 4.4.1. Velar por el cumplimiento de sus expectativas **económicas, ambientales, sociales** y de gobierno.
 - 4.4.2. Ser transparentes, claros y exhaustivos con la información entregada.
 - 4.4.3. Proveer de información oportuna sobre los resultados del negocio.
 - 4.4.4. Informar sobre los riesgos o potenciales riesgos ambientales, sociales y de gobierno.
- 4.5. Con los trabajadores y trabajadoras
 - 4.5.1. Mantener el mejor clima laboral en donde puedan identificar oportunidades de mejora, potenciar sus fortalezas, generar ideas y expresar sus opiniones libremente.
 - 4.5.2. Asegurar la igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres, en la selección, contratación, beneficios, capacitación, promoción, desarrollo, salario y jubilación.

- 4.5.3. Eliminar cualquier tipo de discriminación en todos los niveles y áreas de la organización.
 - 4.5.4. Establecer medidas de prevención y compromiso con los derechos humanos.
 - 4.5.5. Invertir en programas de capacitación y desarrollo que favorezcan su salud, seguridad y bienestar.
 - 4.5.6. Establecer las condiciones necesarias para equilibrar la vida personal con la vida laboral.
 - 4.5.7. Evaluar su desempeño mediante un análisis de competencias y cumplimiento de objetivos brindándoles una retroalimentación objetiva sobre los aspectos analizados.
 - 4.5.8. Reconocer el esfuerzo por los resultados obtenidos, involucrándolos en la mejora continua de la organización.
 - 4.5.9. Promover acciones de voluntariado entre nuestros colaboradores potenciando sus habilidades y valores.
 - 4.5.10. Respetar y resguardar el derecho a la negociación colectiva y a la sindicalización.
- 4.6. Con los clientes y usuarios
- 4.6.1. Asegurar la mejor calidad y cobertura de nuestros servicios en las zonas donde operamos.
 - 4.6.2. Promover una experiencia distintiva brindando la mejor atención, optimizando los canales digitales, presenciales y el servicio post venta.
 - 4.6.3. Brindar información sobre el uso seguro de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS).
 - 4.6.4. Proporcionar información veraz y clara acerca de los productos, servicios y las condiciones de uso.
- 4.7. Con los proveedores y contratistas
- 4.7.1. Brindar información veraz, clara y oportuna sobre oportunidades de negocio.
 - 4.7.2. Impulsar las compras sostenibles en nuestra cadena de abastecimiento atendiendo a criterios ambientales, sociales y gobernanza en los procedimientos de compra.
 - 4.7.3. Fortalecer los procesos de homologación y evaluación que brinden un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.
 - 4.7.4. Desarrollar actividades de toma de conciencia en temas ambientales, sociales y de gobernanza.
 - 4.7.5. Promover el desarrollo de empresas locales, pequeñas y medianas para su inclusión en la cadena de valor.
 - 4.7.6. Priorizar la adquisición de bienes y servicios ofrecidos por empresas y organizaciones integradas por mujeres, personas con discapacidad, comunidad LGBTIQ+ y otras minorías.
- 4.8. Con la comunidad
- 4.8.1. Apoyar a empresas sociales, empresas BIC, organizaciones sociales e instituciones públicas que trabajen por el desarrollo tecnológico, colaborando con la reducción de la brecha digital.
 - 4.8.2. Establecer alianzas con empresas sociales, empresas BIC y organizaciones sociales e instituciones públicas para promover el uso de tecnologías de la información y buenas prácticas de las telecomunicaciones.
 - 4.8.3. Brindar información veraz, clara y oportuna sobre el impacto de las antenas.

- 4.8.4. Brindar accesibilidad a grupos vulnerables y en situaciones de emergencia.
- 4.8.5. Apoyar la participación de organizaciones y empresas en el Pacto Mundial de Naciones Unidas y otros esquemas de reportes de sostenibilidad.
- 4.9. Con el medio ambiente
 - 4.9.1. Medir y reducir la Huella de Carbono
 - 4.9.2. Medir y reducir el consumo de energía y agua
 - 4.9.3. Medir y reducir los residuos producidos.
 - 4.9.4. Reducir la compra y consumo de bienes de un solo uso, peligrosos, plástico, baterías, entre otros.
 - 4.9.5. Promover en los colaboradores y colaboradoras sobre la importancia de la responsabilidad ambiental.
 - 4.9.6. Promover el uso de cargadores solares para cuidar el medio ambiente.
 - 4.9.7. Promover el reciclaje de plástico, papel y celulares.
 - 4.9.8. Promover el uso de movilidad sostenible.
- 4.10. Con el Estado
 - 4.10.1. Desarrollar una relación abierta, participativa y transparente con el Estado, fomentando la creación de alianzas públicas-privadas con el objetivo de enfrentar problemas sociales y ambientales comunes.
 - 4.10.2. Participar y aportar en espacios para la mejora de políticas públicas en el entorno de las telecomunicaciones.
- 4.11. Con los Socios de Negocio:
 - 4.11.1. Brindar información veraz, clara y oportuna sobre oportunidades de negocio.
 - 4.11.2. Impulsar las compras sostenibles en las compras realizadas por los socios del negocio.
 - 4.11.3. Impulsar el crecimiento del negocio bajo el enfoque de la sostenibilidad promoviendo el trabajo decente, cumplimiento normativo y los principios transversales de Entel.
 - 4.11.4. Brindar las herramientas y depósitos para segregar en cada una de las tiendas.
- 4.12. Con la Competencia:
 - 4.12.1. Participar y aportar en espacios para la mejora de políticas públicas en el entorno de las telecomunicaciones.
 - 4.12.2. Cooperar en los objetivos comunes de sostenibilidad impulsando la transformación social y ambiental.
 - 4.12.3. Establecer controles que permitan reducir o eliminar el riesgo éticos, de corrupción y competencia desleal.
 - 4.12.4. Capacitar a nuestros trabajadores y trabajadoras en lineamientos de marketing responsable.
- 4.13. Con los Medios de comunicación y líderes:
 - 4.13.1. Brindar información veraz, clara y oportuna sobre el desempeño de Entel.
 - 4.13.2. Promover la sostenibilidad en los contenidos que proporcionamos con el objetivo de ampliar su impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.
 - 4.13.3. Apoyar con formación, actividades o reconocimientos que impulsen la sostenibilidad, TIC o conectividad.
 - 4.13.4. Mantener una relación antisoborno y libre de cualquier tipo de acto corrupto.

5. RESPONSABLES

5.1. Gerencia General

- 5.1.1. Liderar una gestión sostenible como parte integral de la estrategia de la empresa.
- 5.1.2. Brindar las facilidades para el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y para la adopción de esta cultura en toda la organización.
- 5.1.3. Aprobar la asignación de recursos necesarios que permitan cumplir con la estrategia de responsabilidad social.
- 5.1.4. Aprobar el Reporte de Sostenibilidad anual.
- 5.1.5. Aprobar el Informe de Materialidad.
- 5.1.6. Tomar las decisiones de negocio de manera responsable, ampliando los impactos positivos y minimizando o erradicando los negativos en la medida en que sea posible.

5.2. Jefatura De Gestión de Reputación y Desarrollo Sostenible

- 5.2.1. Definir y ejecutar las estrategias, objetivos y compromisos en materia de responsabilidad social y gestionar su aprobación ante la Gerencia General.
- 5.2.2. Planificar las acciones y actividades que sirvan para cumplir con la estrategia de responsabilidad social.
- 5.2.3. Liderar el Comité de Sostenibilidad brindando información necesaria para que lleven a cabo sus responsabilidades.
- 5.2.4. Supervisar el cumplimiento de la estrategia y compromisos de responsabilidad social por parte de las otras Gerencias.
- 5.2.5. Monitorear los mecanismos de diálogo con los diferentes grupos de interés de la organización.
- 5.2.6. Comunicar interna y externamente las acciones y resultados sobre la estrategia de responsabilidad social.
- 5.2.7. Planificar y ejecutar actividades enmarcadas en la estrategia de responsabilidad social en coordinación con las instituciones públicas, organizaciones y comunidad en general.
- 5.2.8. Reportar a la Gerencia General sobre los avances, dificultades y cumplimiento de la Política de Sostenibilidad.

5.3. Comité De Sostenibilidad.

A fin de velar por el cumplimiento de nuestra estrategia de responsabilidad social de manera descentralizada, se ha conformado un Comité de Sostenibilidad multidisciplinario compuesto por diferentes gerencias y, eventualmente, por consultores invitados.

El Comité de Sostenibilidad es responsable de:

- 5.3.1. Discutir temas inherentes a la estrategia de responsabilidad social, evaluar sus resultados y tomar decisiones al respecto.
- 5.3.2. Velar por minimizar los impactos negativos del negocio y potenciar los impactos positivos del negocio para asegurar el crecimiento sostenible de Entel.
- 5.3.3. Supervisar el avance del plan de sostenibilidad
- 5.3.4. Realizar un control e identificación de oportunidades de mejora relacionadas a la sostenibilidad en la organización.
- 5.3.5. Definir y priorizar las iniciativas descritas en la Política de Donaciones.
- 5.3.6. Comunicar semestralmente su desempeño a la Gerencia General.