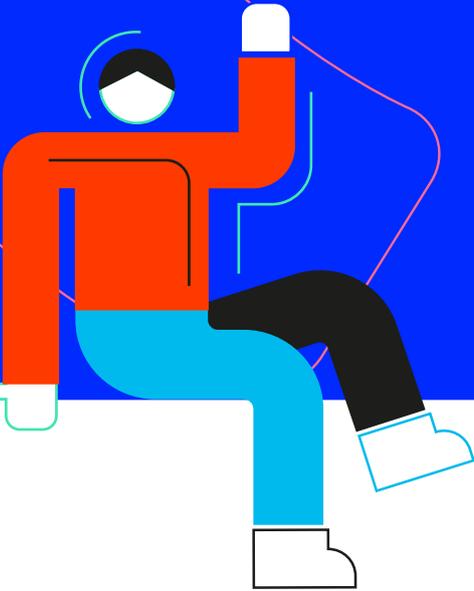


índice |



1 Mensaje del gerente general

3

2 Principales resultados en 2023

5

3 Nuestra empresa

7

3.1. Perfil de la empresa	10
Estrategia corporativa	9
Nuestro propósito, compromisos y pilares culturales	10
3.2 Estrategia de sostenibilidad	11
3.3 Gobierno corporativo	13
Junta General de Accionistas	13
Directorio	14
Alta Gerencia y gerencias centrales	16
Transparencia y auditoría	18
Modelo de Prevención del Delito	18
Reporte de Sostenibilidad	19
Política de Sostenibilidad	19
3.4. Adhesiones y reconocimientos	20
3.5. Ética y cumplimiento	21
Comité de Ética	21
3.6. Evaluación de la gestión de riesgos	22
3.7. Desempeño económico	24
3.8. Gestión de la información	26
3.9. Gestión de la cadena de suministro	28
Homologación de proveedores	29
Monitoreo y evaluación de proveedores	29

4 Nuestro equipo humano

30

4.1. Demografía	31
4.2. Diversidad, equidad e inclusión	33
Diversidad de género	33
Diversidad generacional	34
Diversidad afectivo-sexual	34
Diversidad cultural	35
Diversidad funcional	35
4.3. Capacitación, desarrollo y evaluación	36
Capacitación	36
Universidad Entel	37
Desarrollo de colaboradores	38
Evaluación de desempeño	39
Resultados y aprendizajes	40

4.4. Lengua de señas	41
4.5. Compromiso de nuestros colaboradores	42
4.6. Beneficios	44
4.7. Atracción y retención de talento	45
4.8. Seguridad y salud en el trabajo	47
Capacitación continua en SST	48
Resultados y eventos	49

5 Nuestros clientes

51

5.1. Gestión con el cliente	52
Atención a clientes	52
Resultados NPS	53
Reclamaciones	53
5.2. Tarifas accesibles	54
Clientes Personas	54
Clientes Empresa	55

6 Nuestro entorno

56

6.1. Impacto en la comunidad	57
Conectividad y acceso a la tecnología	57
Donaciones e inversiones en la comunidad	58
Impulso de la innovación y desarrollo tecnológico	59
Estrategia de inteligencia artificial	60
Alianzas estratégicas y vinculación	61
Programas en la comunidad	61
6.2. Impacto en el medio ambiente	64
Huella de carbono	65
Consumo de energía eléctrica y agua	66
Red sostenible con inteligencia artificial	67
Gestión de residuos sólidos y RAEE	68
Cableado aéreo y su impacto	68

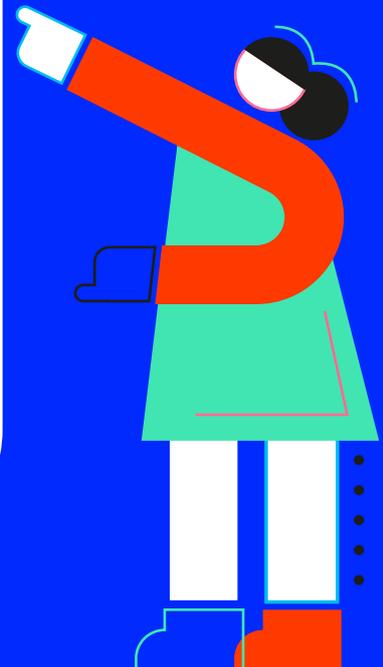
7 Sobre nuestro reporte de sostenibilidad

69

7.1. Sobre nuestros grupos de interés	70
7.2. Matriz de materialidad	72
7.3. Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	75

8 Índice GRI

76





(GRI 2-22)

Mensaje del **gerente general**

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y socios estratégicos:

Es una alegría dirigirme a ustedes para presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023 en un año en el que celebramos una década de presencia en el Perú. Estos diez años son testimonio de nuestra evolución constante, compromiso con la innovación y enfoque en la transformación de la sociedad de manera responsable, siempre impulsados por nuestro propósito: Entel potencia lo que te hace distinto, acercando las infinitas posibilidades que da la tecnología y transformando responsablemente a la sociedad.

Durante este tiempo, hemos consolidado nuestro rol como un actor clave en el sector de telecomunicaciones del país, priorizando siempre la creación de valor para nuestros clientes y comunidades. En 2023, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación tecnológica y la excelencia operativa. Seguimos expandiendo nuestra infraestructura de telecomunicaciones, mejorando la conectividad en diversas regiones, y llevando servicios de alta calidad a más personas y empresas. La implementación de tecnologías avanzadas ha sido esencial para brindar soluciones accesibles e innovadoras que no solo mejoran la calidad de vida de nuestros clientes, sino que también potencian el desarrollo económico y social del Perú.

A lo largo de estos diez años en el país, hemos demostrado que nuestro enfoque estratégico no es solo crecer, sino hacerlo de una manera que transforme positivamente la vida de las personas. Proporcionamos experiencias cercanas y personalizadas que satisfacen las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, con el compromiso de continuar innovando para ofrecer servicios que estén alineados con las demandas de un mundo cada vez más digitalizado y consciente de su impacto en el entorno.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se ha centrado en tres pilares fundamentales: el medio ambiente, la economía y la responsabilidad social. En el ámbito del medio ambiente, hemos logrado certificar nuestra huella de carbono, obteniendo dos estrellas en el portal del Ministerio del Ambiente de Perú, Huella de Carbono Perú. Este reconocimiento refuerza nuestro compromiso de medir y gestionar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, hemos administrado eficazmente los residuos electrónicos, recolectando 365 toneladas de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), lo cual refleja nuestro esfuerzo por minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Una iniciativa destacada en este ámbito es la red sostenible con IA, que

¹ Dato obtenido del Reporte de Desempeño Financiero, disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/>

optimiza el consumo energético de las estaciones base de Entel Perú mediante inteligencia artificial, ajustando el funcionamiento de las antenas a la demanda de tráfico, sin comprometer el rendimiento de la red. Esta herramienta automatizada permite ahorrar energía y costos asociados, contribuyendo positivamente al medio ambiente. Hemos estimado que esta solución permitirá reducir hasta 43 millones de toneladas de emisiones de CO2, lo que equivale a 55 mil millones de kilovatios de electricidad ahorrados, o 380 millones de árboles recién plantados. La innovación continua, la expansión geográfica y la integración de mapas de calor para el consumo energético aseguran la sostenibilidad y escalabilidad de la iniciativa. Este modelo de negocio fomenta el uso eficiente de recursos, alineado con el compromiso corporativo de Entel hacia la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental.

Uno de nuestros principales activos es nuestro equipo humano. En 2023, invertimos significativamente en programas de desarrollo y capacitación, con aproximadamente 90 mil horas de formación. Este esfuerzo no solo busca mejorar las competencias técnicas de nuestros colaboradores, sino también fomentar una cultura de ética y buenas prácticas. El 97.77 % de nuestros empleados ha sido capacitado en temas éticos, lo que garantiza un entorno de trabajo basado en la integridad y el respeto. Estamos comprometidos con el desarrollo continuo de nuestro talento humano, promoviendo prácticas de empleo inclusivas y equitativas, y asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable.

Nuestra responsabilidad social se ha manifestado en diversas iniciativas comunitarias, destacando nuestro apoyo a programas educativos y de inclusión social. A través de proyectos como "Conectados con el planeta" y el premio "A propósito", hemos promovido la educación y la concienciación sobre el desarrollo sostenible. Además, hemos fortalecido nuestras relaciones con las comunidades donde operamos, contribuyendo al bienestar y desarrollo local mediante donaciones e inversiones en infraestructura tecnológica.

A pesar de los desafíos económicos tanto globales como locales, hemos mantenido una sólida posición financiera, alcanzando un EBITDA de US\$ 196.48 millones, reflejando nuestra capacidad de adaptación y resiliencia ante un entorno económico adverso. Este desempeño nos ha permitido seguir invirtiendo en innovación y en la mejora continua de nuestros servicios, lo que asegura el crecimiento sostenible de la empresa. Hemos enfocado nuestros esfuerzos en el desarrollo de nuevos negocios digitales y en la expansión de nuestros

servicios para el hogar, ofreciendo soluciones integrales que satisfacen las necesidades de conectividad de las personas. Continuamos nuestro camino de crecimiento y, en el cuarto trimestre del ejercicio, pasamos a ser el segundo operador del mercado móvil en términos de ingresos por servicio, con cerca de un 25 % del total. El desafío es seguir aumentando nuestra participación en el mercado de manera constante, ganando así una mayor escala de operación que nos permita mejoras sostenidas en nuestros márgenes de EBITDA, tal como ha venido ocurriendo. Gracias a lo antes mencionado, puedo decir con satisfacción que actualmente Entel Perú representa ya un 27.7 % del EBITDA consolidado del Grupo Entel.

La transparencia es un pilar fundamental de nuestra gestión. Contamos con una Gerencia de Auditoría Interna independiente que se encarga de mejorar los procesos de control interno y gestión de riesgos. Además, contratamos servicios de auditoría externa para evaluar la efectividad de nuestros controles internos y asegurar la veracidad de nuestra información financiera. Estas prácticas garantizan que nuestras operaciones se realicen con la mayor integridad y transparencia posible, contribuyendo, de esta manera, al buen gobierno corporativo y al logro de los objetivos de la empresa.

Con la mirada puesta en el futuro, continuaremos fortaleciendo nuestras capacidades y adaptándonos a las nuevas realidades del mercado. Nuestro compromiso es seguir siendo un agente de cambio positivo en la sociedad, utilizando la tecnología como herramienta para impulsar el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de las personas. Estamos dedicados a mantener un crecimiento sostenido, aprovechando el potencial del mercado y adaptándonos a las demandas locales, todo respaldado por una red sólida y robusta.

Este hito de diez años en el Perú nos impulsa a mirar hacia el futuro con la misma convicción y determinación que nos ha traído hasta aquí: acercar la tecnología a todos, potenciando lo mejor de cada persona y organización, y construyendo juntos un futuro más sostenible y equitativo.

Atentamente,

Alexis Antonio Licci Pino
Gerente General
Entel Perú





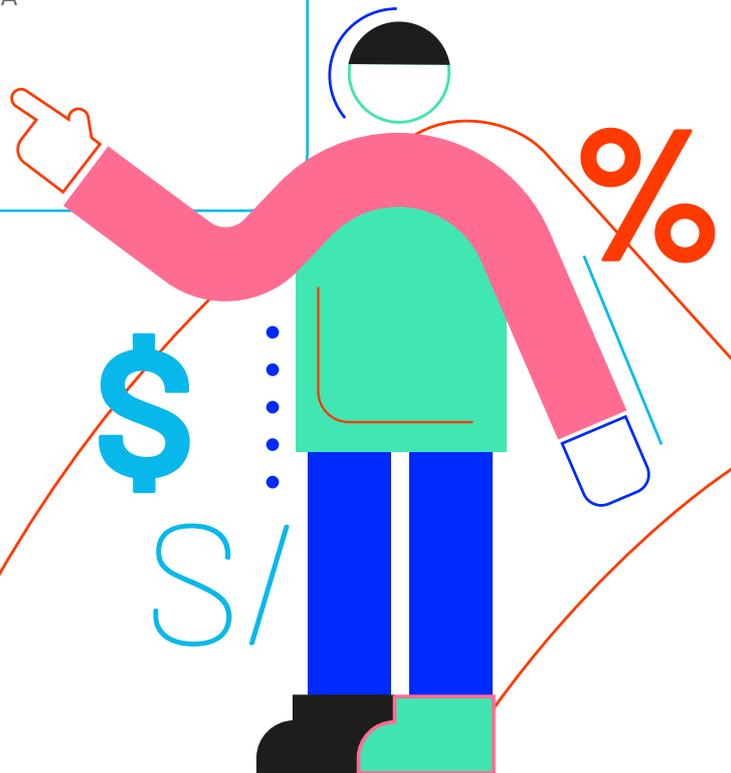
2

| Principales **resultados en 2023**

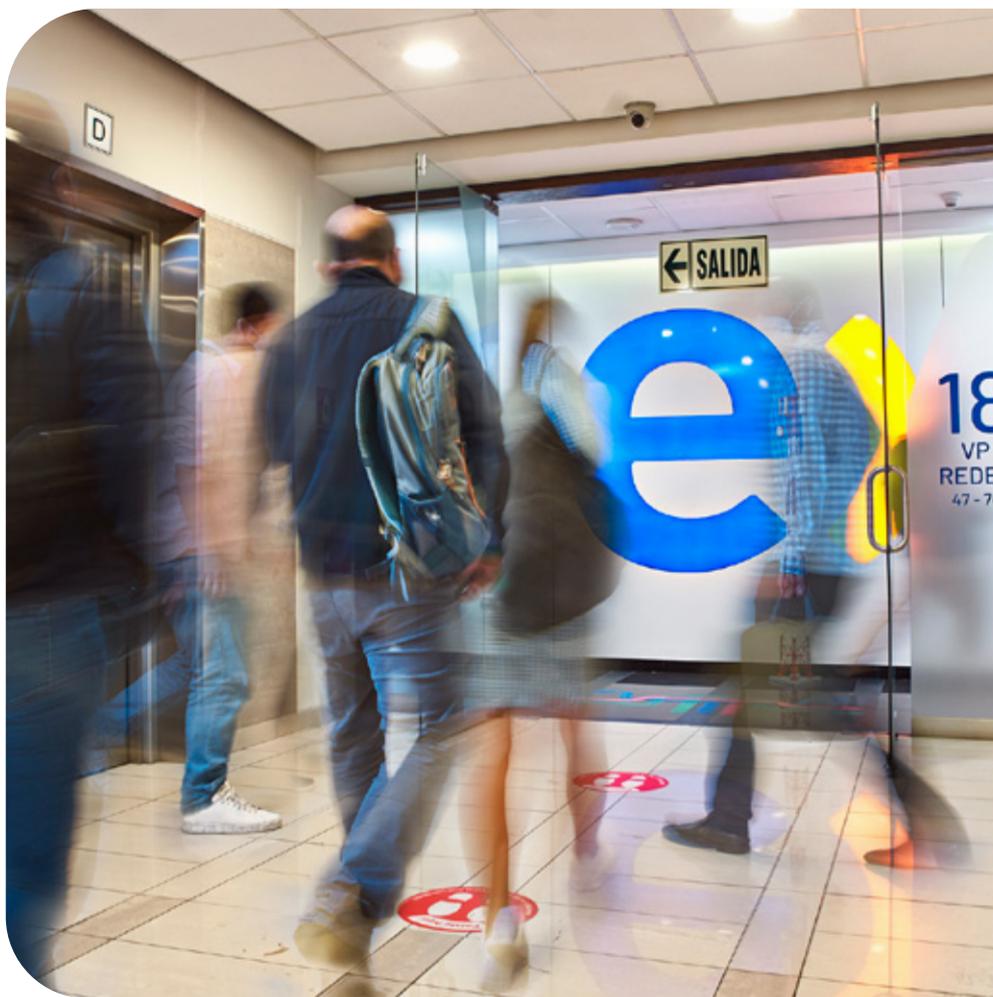
(GRI 2-7)(GRI 2-1)

- **1,706** colaboradores
- **89 %** porcentaje de colaboradores evaluados
- **9,734,165** de clientes
- **92.5 %** encuesta de compromiso
- **89,341** Horas totales de capacitación

- **38,423.74 tCO₂eq** huella de carbono
- **365** toneladas de RAEE recolectadas
- **97.77 %** empleados capacitados en temas éticos
- **US\$ 187.61** millones de EBITDA



3



Nuestra **empresa**

(GRI 2-1)(GRI 2-6)(GRI 2-2)

Somos Entel Perú S.A., una empresa privada de telecomunicaciones perteneciente al grupo Entel Chile. Iniciamos nuestras operaciones en Perú en 2014, brindando una variedad de servicios a nivel nacional. Con 60 años de experiencia, el grupo Entel es reconocido como un líder en el rubro de las telecomunicaciones en Latinoamérica. Durante el periodo del informe, no se presentaron cambios en comparación con el ejercicio anterior. La sede central de Entel Perú S.A. se encuentra ubicada en la Avenida República de Colombia 791- piso 14, distrito de San Isidro, departamento de Lima.

La sociedad tiene por objeto prestar servicios finales y de valor añadido de telecomunicaciones, incluyendo el servicio troncalizado, el servicio de busca personas unidireccional y bidireccional, servicios de transmisión, almacenamiento y procesamiento de datos y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación peruana. Asimismo, realizamos actividades relacionadas con la adquisición, instalación, venta y mantenimiento de equipos de telecomunicaciones, así como con el suministro de servicios relacionados.

3.1 Perfil de la empresa

(GRI 2-6)

En Entel Perú, ofrecemos una amplia variedad de servicios en el sector de las telecomunicaciones, abarcando dos segmentos de negocio: el Mercado Personas y el Mercado Empresarial.

Segmentos de negocio

Mercado Personas

Telefonía móvil con o sin datos

- Pospago
- Prepago
- *Roaming* internacional
- Internet móvil (BAM)

Hogar

- Telefonía fija
- Internet fijo
- Hogar dúo

Equipos y accesorios

- Teléfonos inteligentes
- Parlantes, audífonos, relojes inteligentes, etc.



Mercado Empresas

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes de banda ancha móvil
- *Roaming*

Equipos y accesorios

- Venta de equipos
- Accesorios
- Seguros para equipos

Internet

- Internet de fibra óptica
- Telefonía fija + internet de fibra óptica
- Internet fibra plus
- Internet dedicado Entel

Redes convergentes

- SD WAN
- Redes privadas de datos

Soluciones digitales

- Herramientas de colaboración (Microsoft 365, Google Workspace, Microsoft Teams)
- *Entel Digital Market*
- IoT – Internet de las cosas
- Nube gestionada
- Mi tienda Entel

Otros servicios

- *Roaming* de datos
- *Virtual Office Phone*
- Telefonía fija
- Internet inalámbrico

Estrategia corporativa



En un entorno dinámico, impulsado por los avances sociales y tecnológicos, incluyendo la quinta generación de telefonía móvil y las redes de fibra óptica, en Entel Perú nos enfocamos en proporcionar a nuestros clientes una experiencia incomparable en todos nuestros servicios y productos. Nos destacamos de otras empresas porque creamos experiencias cercanas que se ajustan perfectamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Mantenemos un crecimiento sostenido, aprovechando el potencial del mercado y adaptándonos a las demandas locales. Desarrollamos nuevos negocios digitales y expandimos nuestros servicios para el hogar, ofreciendo soluciones integrales que satisfacen las necesidades de conectividad de las personas, todo respaldado por una red sólida y robusta.

Estamos comprometidos con la consolidación de nuestro propósito corporativo, integrando los principales aspectos de sostenibilidad en todas nuestras operaciones, para cumplir con nuestra misión y promover un desarrollo sostenible y responsable.

Aprovechamos las oportunidades que la tecnología nos ofrece, dedicándonos al desarrollo de soluciones innovadoras que faciliten la vida diaria y garantizando una conectividad rápida y confiable. Nos posicionamos como un referente en la industria, destacándonos por nuestra propuesta de valor, basada en la excelencia y el compromiso con la satisfacción de nuestros clientes.

Los pilares fundamentales de nuestra estrategia de negocio son los siguientes:

Innovación y adaptación

Exploramos nuevas oportunidades de negocio en el segmento Personas, incluyendo áreas como los juegos y la instalación de fibra óptica en los hogares, entre otras.

Organización y cultura ágiles

Nos enfocamos en que la compañía migre hacia un entorno más digital en todos sus aspectos, priorizando la eficiencia y la simplicidad, con el objetivo de alcanzar los estándares de una empresa digital.

Experiencia distintiva

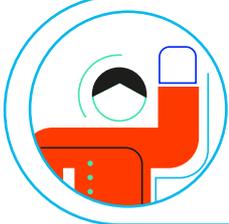
Nos alineamos con los desafíos de la sociedad, buscando desempeñar un papel significativo en el desarrollo sostenible del país. Mediante una propuesta de valor en servicios fijos y móviles, nos transformamos para fidelizar a nuestros clientes, expandir nuestro negocio móvil y aumentar nuestra escala.

Infraestructura moderna y robusta

Garantizamos redes que brindan conectividad a más lugares, manteniendo altos estándares de calidad en el servicio. Además, promovemos el despliegue de la tecnología 5G.

Nuestro propósito, compromisos y pilares culturales

Nuestro propósito



Entel potencia lo que te hace distinto, acercando las infinitas posibilidades que da la tecnología y transformando responsablemente a la sociedad.

Nuestros pilares culturales

Nuestra cultura organizacional se basa en cinco pilares que buscan fortalecer nuestra conexión tanto entre nosotros como con nuestros clientes.



iHazlo increíble!

- Hacemos que las cosas pasen y lo hacemos extraordinario.
- Lideramos y operamos con agilidad, logrando resultados increíbles, eficientes y sostenibles.
- Reconocemos las buenas ideas y colaboramos para impulsarlas.



iVive como tu cliente!

- Somos empáticos y dirigimos nuestras acciones para potenciar la experiencia, proporcionando soluciones simples, cercanas y sorprendentes.
- Centramos las decisiones en el cliente; lo mantenemos al lado; consideramos sus inquietudes y necesidades para entregar valor y construir una relación de largo plazo.
- Escuchamos para entender y aprender de los clientes, colaboradores, grupos de interés y la comunidad en general, brindando una solución.



iHaz lo correcto!

- Construimos una cultura de respeto, donde cada persona se siente valorada, incluida e inspirada.
- Nunca tomamos atajos. Trabajamos de forma ética y actuamos con integridad.
- Somos fieles a nuestros principios.



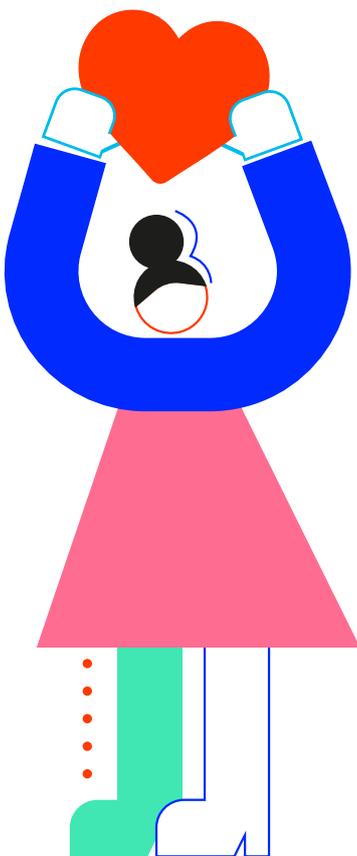
iConecta con las personas!

- Nos comunicamos de manera asertiva y respetuosa.
- Somos protagonistas de nuestro desarrollo e impulsamos el aprendizaje constante.
- Cuidamos de las personas y de su experiencia desde cualquier lugar.
- Confiamos en las capacidades de nuestros equipos y en su compromiso con la entrega de resultados.



iCambia el mundo!

- Nos atrevemos a cuestionar lo establecido y proponemos ideas innovadoras, basándonos en la información.
- Lideramos la transformación: colaboramos y construimos de forma ágil.
- Hacemos del mundo un lugar más conectado, utilizando la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Trabajamos de forma sostenible, promoviendo el desarrollo social, económico y ambiental.



3.2 Estrategia de sostenibilidad

(GRI 2-23)

Estamos decididos a transformar la sociedad de manera responsable, aprovechando las oportunidades que brinda la tecnología. Desde 2014, hemos trabajado arduamente para ampliar la conectividad en Perú, promoviendo la inclusión digital y facilitando el acceso a servicios de alta calidad. A lo largo de los años, hemos dedicado esfuerzos significativos para crear soluciones tecnológicas que impulsen el progreso social y económico, mejorando la productividad y la calidad de vida de las personas, y fomentando el desarrollo sostenible en el país.

La sostenibilidad es un pilar esencial de nuestro negocio. Por ello, en Entel Perú hemos desarrollado un plan estratégico con objetivos a mediano y largo plazo, asociados a acciones concretas. Estos objetivos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, lo que asegura que nuestras acciones contribuyan al bienestar global y local.



Nuestro enfoque estratégico de sostenibilidad se basa en los siguientes pilares:

1 Desempeño económico y tarifas accesibles

Nos esforzamos por mantener una gestión económica responsable, ofreciendo tarifas accesibles que permitan a más personas acceder a nuestros servicios. Esto incluye inversiones en infraestructura que aseguren una cobertura amplia y eficiente.

2 Gestión de riesgos y ciberseguridad

Implementamos prácticas avanzadas de gestión de riesgos y ciberseguridad para proteger a nuestros clientes y garantizar la integridad de nuestros servicios. Nos aseguramos de que todos nuestros procesos cumplan con las normativas internacionales y locales.

3 Conectividad e inclusión digital

Trabajamos continuamente para mejorar la conectividad en todo el país, especialmente en áreas rurales y desatendidas. Promovemos la inclusión digital, facilitando el acceso a la información y la educación; hemos desarrollado programas de capacitación para maximizar el uso de la tecnología.

4 Innovación y desarrollo tecnológico

Fomentamos la innovación para desarrollar soluciones tecnológicas que respondan a las necesidades cambiantes de la sociedad y promuevan el desarrollo sostenible. Apoyamos proyectos que integran nuevas tecnologías y soluciones digitales que contribuyen a la eficiencia y sostenibilidad.

5 Gestión ambiental

Nos comprometemos a gestionar responsablemente nuestros residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), asegurando que nuestras operaciones sean respetuosas con el medio ambiente. Asimismo, es parte de nuestro enfoque continuar midiendo y verificando la huella de carbono para seguir alcanzando estándares internacionales.

6 Desarrollo del capital humano

Promovemos prácticas de empleo inclusivas y equitativas, asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable. Apoyamos el desarrollo continuo de nuestros empleados a través de programas de capacitación y bienestar.

7 Compromiso con la comunidad

Nos involucramos activamente en iniciativas comunitarias y de responsabilidad social, con el firme propósito de contribuir al desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos. Para maximizar nuestro impacto, buscamos potenciar nuestras acciones a través de alianzas estratégicas que se enfocan en proyectos que generan un cambio positivo en áreas clave como la educación, la salud y la inclusión social. Trabajando de la mano con nuestros aliados, logramos llevar soluciones sostenibles y de largo plazo a quienes más lo necesitan, promoviendo un desarrollo integral y equitativo.

Al mantener estos pilares como núcleo de nuestra estrategia de sostenibilidad, en Entel reafirmamos nuestro compromiso de ser un agente de cambio positivo en la sociedad. Utilizamos la tecnología como herramienta para impulsar el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de las personas. Seguiremos trabajando con determinación para cumplir nuestros objetivos y enfrentar los desafíos del futuro con innovación y responsabilidad.

Esta estrategia refleja nuestra visión de construir un futuro más sostenible y equitativo para todos. Nos inspiramos en las mejores prácticas globales y en la retroalimentación de nuestros grupos de interés para mejorar continuamente y adaptarnos a las nuevas realidades del mundo digital y sostenible.



3.3 Gobierno corporativo

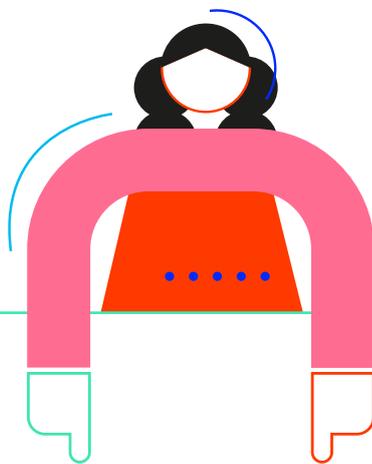
(GRI 2-9)(GRI 2-10)(GRI 2-1)

Nuestro gobierno corporativo se alinea con las mejores prácticas internacionales, promoviendo la transparencia, la responsabilidad y la equidad en todas nuestras operaciones. La estructura de gobierno de la empresa se basa en los principios establecidos en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual es un marco de referencia para la toma de decisiones estratégicas y operativas, asegurando la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de nuestra organización.

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de decisión en Entel Perú. Está compuesta por todos nuestros accionistas, quienes tienen derecho a voz y voto en las decisiones que afectan la dirección y gestión de la empresa. Las reuniones de la Junta se convocan con antelación y se celebran al menos una vez al año, para aprobar los estados financieros y elegir a los miembros del Directorio. Todas las decisiones tomadas en estas reuniones se registran y documentan meticulosamente, garantizando la transparencia y la correcta comunicación de los acuerdos.

Entel Perú es una sociedad anónima, cuyos accionistas y sus respectivas participaciones se muestran en la siguiente tabla:



54.13 %	Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
44.88 %	Entel Internacional SpA
0.93 %	Entel Inversiones

Directorio

(GRI 2-12)(GRI 2-13)(GRI 2-15)(GRI 2-17)

Nuestro Directorio es responsable de la administración y representación de Entel Perú. Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta General de Accionistas por un período de dos años, con posibilidad a reelección indefinida. Este cuerpo directivo está compuesto por diez miembros, incluyendo directores independientes que son seleccionados por su trayectoria profesional y su independencia económica. Ello asegura la objetividad en la toma de decisiones.

Composición del Directorio

Nº total de miembros del Directorio	8
Nº total de miembros del Directorio que ocupan cargos ejecutivos	4
Nº de Consejeros independientes	1
Nº de miembros independientes con experiencia en el sector	8
Nº de mujeres en el Consejo	0
% retribución variable en materia de sostenibilidad sobre el sueldo de Consejeros ejecutivos y la alta dirección	0

El Directorio de Entel Perú realiza tanto sesiones ordinarias como extraordinarias. Las sesiones ordinarias se llevan a cabo en fechas predeterminadas anualmente por el Directorio. Por el contrario, las sesiones extraordinarias pueden convocarse cuando el presidente lo considere necesario o a petición de uno o más directores, previa evaluación del presidente sobre la necesidad de dicha reunión, salvo que sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores. La remuneración de los miembros del Directorio es definida por la Junta General de Accionistas.

El Directorio de Entel Perú tiene una serie de atribuciones clave. Entre ellas, supervisa la gestión empresarial, evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General y aprueba políticas y modelos de prevención de delitos. Además, se encarga de nombrar y remover a los altos ejecutivos de la empresa, garantizando que estos cumplan con los más altos estándares de eficiencia y ética.

El Directorio también define los lineamientos generales para la dirección de la empresa, asegurando el cumplimiento de sus objetivos económicos, sociales y ambientales. Asimismo, establece formas adecuadas de gobierno corporativo y determina políticas y directrices específicas para la organización, asegurando una gestión coherente y responsable en todas las áreas de la empresa.

Nuestro máximo órgano de gobierno es evaluado anualmente mediante un proceso interno, enfocado en la supervisión del cumplimiento de metas y revisiones, entre ellas, las relacionadas con los impactos económicos, ambientales y/o sociales.

El promedio de permanencia de los miembros en nuestro Directorio es de 7.3 años, con el ingreso más reciente de un director en 2021.

Miembros del Directorio

GRI 2-9, GRI 2-11

Miembros del directorio	Experiencia
Antonio Büchi Presidente del Directorio	Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, <i>Master of Arts in Economics</i> de la Universidad de Chicago. En el cargo desde 2014 y en el Grupo Entel desde 2000.
José Luis Poch	Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En el cargo desde 2013 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993.
Juan José Hurtado	Ingeniero civil de la Universidad de Chile. Director de Entel Perú desde 2013.
Luis Felipe Gazitúa	Ingeniero comercial de la Universidad de Chile. En el cargo desde 2013.
Mario Nuñez	Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En el cargo desde 2021 y en el Grupo Entel desde 1993.
Martín Pérez Monteverde	Administrador, empresario y político, Universidad del Pacífico. Exministro de Comercio Exterior y Turismo. En el cargo desde 2018.
Richard Büchi	Ingeniero civil de la Universidad de Chile. MBA de la Escuela Wharton de Negocios de la Universidad de Pennsylvania. Director de Entel Perú desde 2013.
Sebastián Domínguez Philippi	Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Economía de la Universidad de Cambridge. En el cargo desde 2020 y en el Grupo Entel desde junio de 2000.

Directores independientes, no independientes ejecutivos y no ejecutivos

Director	Independiente	No Independiente	Ejecutivo	No Ejecutivo
Antonio Büchi	—	—	X	—
José Luis Poch	—	—	X	—
Juan José Hurtado	—	—	—	X
Luis Felipe Gazitúa	—	—	—	X
Mario Núñez	—	—	X	—
Martín Pérez Monteverde	X	—	—	—
Richard Büchi	—	—	—	X
Sebastián Domínguez Philippi	—	—	X	—

El Directorio delega la responsabilidad de gestionar los impactos a las diversas gerencias que implementan sus planes operativos y abordan asuntos cruciales dentro de sus respectivas competencias. Además, el Directorio se asegura de cooperar activamente en la solución de cualquier impacto negativo que pueda surgir como resultado de su gestión. De manera integrada, también se dedica a prevenir y mitigar conflictos de interés, a través de procesos específicos y asegurando que se informe a los grupos de interés cuando sea necesario.

Finalmente, al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir con el Código de Ética, el cual incluye un capítulo dedicado a los conflictos de intereses. Este compromiso garantiza que todas las decisiones y acciones del Directorio se realicen con la mayor integridad y transparencia posibles, contribuyendo así al buen gobierno corporativo y al logro de los objetivos de la empresa.

Nuestra Alta Gerencia, conformada por el gerente general y los vicepresidentes, es designada por el Directorio. Este equipo gerencial tiene la responsabilidad de implementar las políticas y estrategias establecidas por el Directorio, garantizando una gestión eficiente y alineada con los objetivos corporativos de la empresa. Además, la Gerencia General es la encargada de proporcionar información precisa y oportuna, tanto al Directorio como a los accionistas, basada en registros y datos de la empresa. Esto es esencial para la toma de decisiones informadas.

En cuanto a las políticas de remuneración, estas contemplan componentes fijos y variables para los altos ejecutivos y miembros del Directorio, los cuales están directamente vinculados a su desempeño y al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la organización.

Ratio de compensación total anual

Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)

9.218

Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)

1.575

Nuestra administración está conformada por la Gerencia General, liderada por el Sr. Alexis Antonio Licci Pino, y cuatro vicepresidencias: TI y Operaciones, Mercado Empresas, Mercado Personas, y Redes. Además, contamos con una Gerencia de Auditoría y varias gerencias centrales que desempeñan funciones clave dentro de la organización.



Alexis A. Licci Pino

Gerente general

Dirige nuestra organización con visión estratégica y enfoque en la innovación y la eficiencia operativa.

Fernando García

Vicepresidente de TI y Operaciones

Responsable de dirigir nuestras operaciones tecnológicas, asegurando que nuestras infraestructuras y sistemas funcionen de manera óptima.





Jose Antonio Olivares

Vicepresidente de Mercado Empresas

Supervisa el desarrollo y la implementación de estrategias comerciales dirigidas al mercado empresarial, fortaleciendo nuestras relaciones con clientes corporativos.

Alonso Lazo

Vicepresidente de Mercado Personas

Lidera nuestras iniciativas de mercado dirigidas a consumidores individuales, enfocándose en la satisfacción del cliente y el crecimiento de nuestra base de usuarios.



Fernando Angulo

Vicepresidente de Redes

Dirige nuestras operaciones de redes, garantizando la robustez y fiabilidad de nuestras infraestructuras de telecomunicaciones.

Además, nuestra estructura organizativa incluye las siguientes gerencias centrales:



Jennifer Fallas

Gerente central de Personas

Responsable de la gestión de recursos humanos y la administración general, asegurando un entorno de trabajo positivo y productivo para nuestros colaboradores.



Nino Boggio

Gerente central de Legal, Regulatorio y Relaciones Institucionales

Maneja nuestros asuntos legales y regulatorios, además de gestionar nuestras relaciones institucionales, asegurando el cumplimiento y la integridad en todas nuestras operaciones.



Luis Torrealba

Gerente central de Finanzas y Control de Gestión

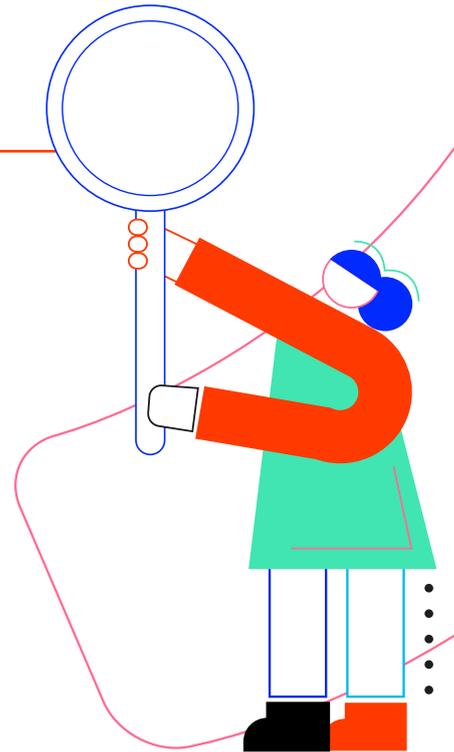
Encargado de nuestras finanzas y el control de gestión, velando por la salud financiera de la empresa y la optimización de nuestros recursos.

Bajo el liderazgo de la Gerencia General, todas estas unidades operan de manera interrelacionada, promoviendo una organización ágil y eficiente.

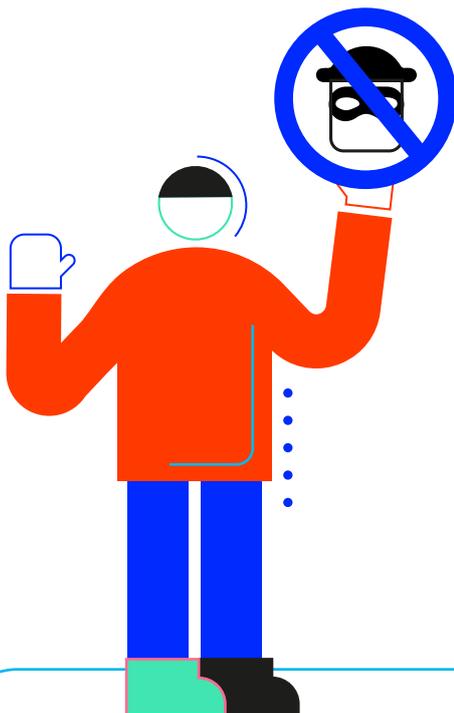
Transparencia y auditoría

La transparencia es un pilar fundamental de nuestro gobierno corporativo. Contamos con una Gerencia de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos Corporativa independiente, que tiene la misión de fortalecer el entorno de control interno y la gestión oportuna de los riesgos, promoviendo una cultura de ética y buenas prácticas. Esta gerencia reporta a la Vicepresidencia de Finanzas Corporativo y al Comité de Auditoría y Riesgos, y tiene la autoridad para presentar informes de manera autónoma, con independencia y objetividad en la evaluación de nuestras operaciones.

Además de la auditoría interna, contratamos servicios de auditoría externa para evaluar la efectividad de nuestros controles internos y asegurar la veracidad de nuestra información financiera. Este proceso de auditoría externa es crucial para mantener la confianza de nuestros accionistas y otros grupos de interés respecto a la integridad de nuestra gestión financiera.



Modelo de Prevención del Delito



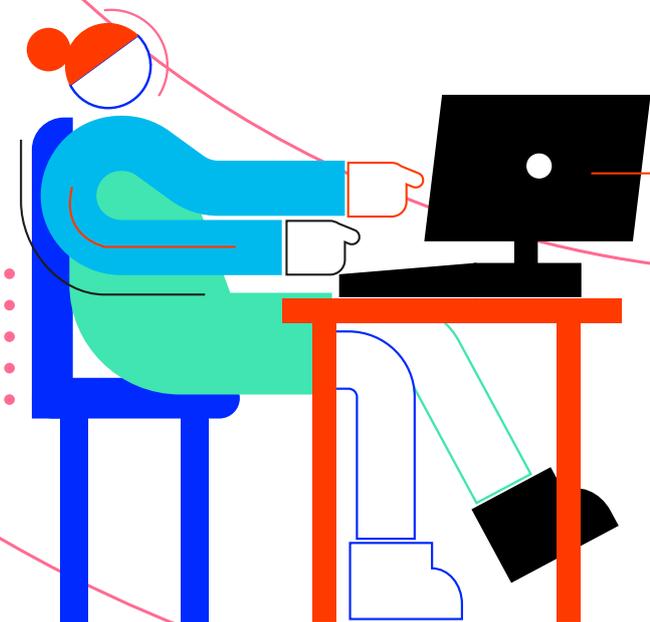
Hemos implementado un Modelo de Prevención del Delito, alineado con los requisitos de la Ley 30424, reglamento y modificatorias, y la Norma Internacional ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno, aprobado por el Directorio, cuyo compromiso es rechazar y prohibir expresamente cualquier acto de corrupción en nuestras operaciones. Este modelo incluye medidas de vigilancia y control, diseñadas para reducir significativamente el riesgo de comisión de delitos de corrupción. La implementación y supervisión de este modelo es responsabilidad conjunta del Directorio, la Alta Dirección y el oficial de Cumplimiento, asegurando una vigilancia continua y efectiva.

Reporte de Sostenibilidad | (GRI 2-14)

En línea con las mejores prácticas de sostenibilidad, emitimos un reporte anual de sostenibilidad que detalla nuestras actividades y su impacto en el desarrollo sostenible. Este reporte se elabora conforme a los Estándares GRI, proporcionando una visión clara y comprensible de los esfuerzos y logros de la empresa en áreas clave como el medio ambiente, la economía y la responsabilidad social. El reporte es revisado y aprobado por la Alta Gerencia, garantizando su precisión y relevancia para todos nuestros grupos de interés.

Política de Sostenibilidad

Asimismo, nuestra Política de Sostenibilidad establece los lineamientos y procedimientos para formalizar los compromisos y las prácticas en toda la organización. Este documento, revisado y aprobado en 2023, se aplica en todas las áreas y procesos de la compañía, promoviendo la conciencia de consumo responsable y fomentando la valoración de la diversidad a través de la inclusión y equidad. La política es integral y abarca desde la administración del suministro de energía hasta la atención al cliente, asegurando que todas nuestras acciones contribuyan al desarrollo sostenible.

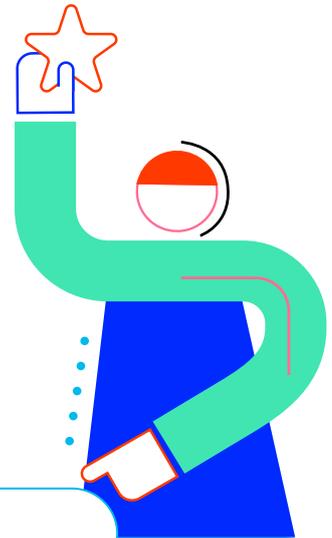


3.4 Adhesiones y reconocimientos

(GRI 2-28)

A lo largo del año 2023, continuamos manteniendo nuestras adhesiones con las siguientes instituciones:

- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham)
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Patronato Perú Sostenible
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Global System for Mobile Communication Association
- Pride Connection Perú
- Red de Empresas y Discapacidad
- Observatorio de Sostenibilidad Social del Ministerio de Transportes y Comunicaciones



Reconocimientos de Entel Perú

BCX

Mejor compañía de telecomunicaciones en 2023

iab mixx

Ganador de la plata con la campaña "El poder de ser una marca socialmente responsable" y ganador en la categoría "Uso de influencers por Team Prepago Power"

effie
Perú

Siete premios en 2023, incluyendo el oro en las categorías: "Internet y Telecomunicaciones" y "Redes Sociales".

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

Operadora N.º 1 con mejor reputación y N.º 1 en "Reputación digital". Puesto N.º 5 en "Mejor equipo de comunicación".

EFY. Employers For Youth

Puesto N.º 13 en el ranking general de EFY (Employers for Youth).

OpenSignal

Mejor operadora en 10 de 15 categorías y mejor desempeño en redes móviles según las pruebas realizadas entre noviembre de 2022 y enero de 2023 por esta empresa, especializada en analizar y medir la calidad de las redes móviles.

Presencia en ranking e índices de sostenibilidad

merco
RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO

Nos ubicamos como líderes en la categoría de "Telecomunicaciones" y en el puesto N.º 21 en el ranking general.

CDP
DISCLOSURE INSIGHT ACTION

Participamos por tercer año consecutivo en esta evaluación de gestión climática, mejorando nuestra calificación de C a B.

Empresa con Gestión Sostenible

Por 7º año consecutivo, obtuvimos el reconocimiento de "Empresa con Gestión Sostenible".

Reconocimientos a nivel corporativo



Primer Ranking de Sostenibilidad Empresarial de Empresas IPSA (Escuela Negocios UAI y Consultora Brinca). Ocupamos el tercer lugar en el ranking general.

premios
0cero basura
eco/lógica

Ganamos en la categoría de "Impacto Social" gracias a nuestro programa "Entel reutiliza".

CIRCULAR AWARDS 2023
IMPULSANDO EL CÍRCULO DE ECONOMÍA CERRADA

Fuimos galardonados en la categoría social por nuestra iniciativa "Reutiliza por Chile", desarrollada en colaboración con Kyklos.



Dow Jones Sustainability Indexes

Somos la única empresa de telecomunicaciones sudamericana reconocida en las categorías DJSI Chile y DJSI MILA Pacific Alliance. Por octavo año consecutivo, fuimos incluidos en estas listas y nos ubicamos en el 10 % superior de la industria a nivel global, mejorando nuestro desempeño en 15 de los 25 criterios evaluados. Además, por primera vez, Entel fue incluida en el Sustainability Yearbook 2024 de S&P, que reconoce a las empresas con la mejor evaluación según el Corporate Sustainability Assessment (CSA) por sector productivo.

3.5 Ética y cumplimiento

(GRI 2-16)(GRI 2-23)(GRI 2-24)
(Entel 7 Ética empresarial)

En Entel Perú, mantenemos una sólida estructura de gestión de ética y cumplimiento que incluye diversas iniciativas y procesos para garantizar que nuestras operaciones cumplan con los más altos estándares éticos y legales. Desde 2022, contamos con la certificación ISO 37001, un estándar internacional de sistemas de gestión antisoborno. En 2023, no solo mantuvimos esta certificación, sino que también realizamos la primera auditoría de seguimiento del ciclo de certificación ISO 37001. La próxima auditoría de seguimiento está programada para febrero de 2024, y estamos preparando todas las áreas para garantizar que nuestras prácticas sigan alineadas con los requisitos internacionales.

Además, continuamos con el distintivo de “empresa comprometida con el modelo de prevención de delitos” según la legislación local. Durante el año 2023, enfrentamos cambios normativos que requirieron ajustes en nuestras políticas y procedimientos de cumplimiento. Como parte del proceso de adaptación de nuestro modelo de prevención de delitos estamos incluyendo nuevos delitos que han sido incorporados en la legislación, y esta actualización se está llevando a cabo con el apoyo de consultores especializados para asegurar el cumplimiento de nuevos requisitos normativos.

En 2023, experimentamos una reestructuración significativa de nuestra área de auditoría y cumplimiento. Ahora, reportamos directamente a la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna y Gestión de Riesgos en Entel Chile, permitiendo una mayor integración y alineación de nuestras prácticas de cumplimiento a nivel corporativo. Durante el año, trabajamos en la mejora de nuestra política de donaciones, en colaboración con diversas áreas de la empresa, incluyendo Sostenibilidad, Contabilidad y Legal. Esta Política, actualizada en 2023, asegura que nuestras donaciones se realicen de manera transparente y alineadas con nuestros principios éticos.

Nuestro Código de Ética establece los principios y valores que deben guiar el comportamiento de todos los empleados de Entel. Este código es revisado periódicamente para garantizar que se mantenga vigente y efectivo. Nos enorgullece decir que cada miembro de nuestro equipo es responsable y se encuentra comprometido en adherirse a estos principios y contribuir a una cultura de integridad.

Indicadores de ética y cumplimiento

Cobertura de capacitaciones sobre ética o conducta a empleados / % de empleados formados en el Código de Ética y Conducta	97.77%
Nº de capacitaciones sobre ética o conducta a empleados	1
Número de proyectos de auditoría al año relativos al cumplimiento del Código de Ética y Conducta	2
Número de infracciones graves y muy graves por incumplimiento del Código de Ética y Conducta	8

Comité de Ética

Nuestro Comité de Ética se reúne mensualmente para revisar y evaluar nuestras políticas, procedimientos y los temas relacionados al Modelo de Prevención de Delitos, asegurando su cumplimiento y efectividad. En 2023, el comité siguió desempeñando un papel crucial en la promoción de una cultura de integridad dentro de la empresa. Además, realizamos campañas de difusión interna para asegurar que todos los colaboradores estén al tanto de nuestras políticas y procedimientos de ética y cumplimiento. Estas campañas incluyen capacitaciones, talleres y actividades de concientización que fomentan una cultura de integridad en toda la organización.

En 2023, celebramos nuestra Semana de la Ética e Integridad, un evento interno que reúne a todos nuestros colaboradores para participar en diversas actividades y charlas enfocadas en la ética y el cumplimiento. Aunque este evento es interno, debido a restricciones legales, compartimos los aspectos más destacados en nuestra página de LinkedIn para demostrar nuestro compromiso con estos valores.

Además, reforzamos nuestras iniciativas de comunicación interna para mantener a todos informados sobre cualquier actualización de nuestras políticas de ética y cumplimiento. Utilizamos diversos canales como boletines electrónicos, reuniones informativas y nuestra intranet corporativa para asegurar que la información llegue a todos los niveles de la organización. El porcentaje de trabajadores que fueron capacitados en temas éticos 97.77 %.

En Entel, estamos convencidos de que una cultura sólida de ética y cumplimiento no solo protege a la empresa y a sus empleados, sino que también fortalece nuestra reputación y nos permite operar con la confianza de nuestros clientes y socios. Seguiremos trabajando con determinación para mantener y mejorar nuestros estándares éticos, asegurando que cada acción que tomemos refleje nuestros valores y principios fundamentales.

3.6 Evaluación de la gestión de riesgos

(Entel 2 – Gestión del riesgo)
(GRI 418-1)(GRI 2-27)

En el dinámico entorno empresarial y tecnológico en el que operamos, hemos intensificado nuestros esfuerzos para identificar, evaluar y mitigar riesgos durante el año 2023, asegurando así nuestra capacidad para enfrentar los desafíos emergentes.

Con la nueva estructura organizacional, implementada desde marzo del año pasado, ahora formamos parte de la Gerencia de Auditoría y Gestión de Riesgos, consolidándonos como la Subgerencia de Gestión de Riesgos Corporativa. Esta transformación nos ha permitido unificar y optimizar nuestros procesos de gestión de riesgos tanto en Chile como en Perú, logrando una visión corporativa integrada y fortalecida.

Nuestro proceso de gestión de riesgos comienza con la identificación de macro riesgos empresariales, aquellos de gran envergadura que pueden impactar significativamente la estrategia y los objetivos de la compañía. Para ello, trabajamos en estrecha colaboración con cada una de las vicepresidencias y gerencias centrales en Perú, realizando evaluaciones exhaustivas y encuestas de criticidad.

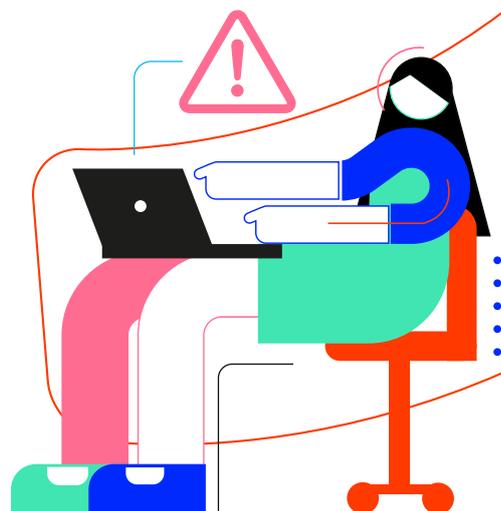
Los principales **riesgos identificados en 2023** incluyen:

1 Riesgos normativos y regulatorios

Riesgos normativos y regulatorios: La implementación de nuevas regulaciones y normativas puede ser desafiante debido a los plazos acotados en Perú, requiriendo una rápida adaptación y la asignación de recursos significativos. Nos hemos enfocado en establecer procedimientos sólidos para garantizar el cumplimiento normativo de manera eficiente y oportuna.

2 Ciberseguridad y protección de datos

La protección contra ciberataques y la vulneración de datos personales es una prioridad crítica para nosotros. Hemos realizado inversiones considerables en tecnologías de seguridad y hemos desarrollado estrategias de respuesta robustas para proteger nuestra infraestructura y los datos confidenciales de nuestros clientes.



3 Experiencia del cliente

La satisfacción del cliente es esencial para nuestra competitividad. Trabajamos continuamente para mejorar la experiencia del cliente, asegurando que nuestros servicios sean confiables y de alta calidad. Cualquier deficiencia en este aspecto puede resultar en la pérdida de clientes y, por ende, un impacto financiero significativo.

4 Conectividad y continuidad del negocio

Nos enfrentamos a desafíos de conectividad debido a factores geográficos y climáticos. La adecuada adaptación al cambio climático y la gestión de la continuidad del negocio son esenciales para mantener la operación y minimizar interrupciones. Hemos desarrollado planes de continuidad de negocio robustos para los procesos más críticos de la compañía.

Para mitigar estos riesgos, hemos implementado una serie de **iniciativas y procesos**:

1 Cumplimiento normativo

Hemos establecido procedimientos claros y eficientes para asegurar el cumplimiento normativo en plazos adecuados, evitando exposiciones a sanciones y preservando nuestra reputación.

2 Fortalecimiento de la ciberseguridad

Aumentamos nuestras inversiones en tecnologías de seguridad y desarrollamos estrategias de respuesta efectivas para proteger nuestra infraestructura y datos. Esto incluye la implementación de sistemas de detección y respuesta a incidentes y la capacitación continua de nuestro personal en prácticas de seguridad cibernética.

3 Mejora continua de la experiencia del cliente

Implementamos mejoras constantes en nuestros servicios y en la atención al cliente, garantizando que los clientes reciban un servicio superior que justifique su lealtad. Realizamos encuestas de satisfacción y análisis de *feedback* para identificar las áreas que se deben mejorar y actuar rápidamente.

4 Planes de continuidad del negocio

Desarrollamos planes de continuidad de negocio detallados para los procesos más críticos de la compañía, asegurando la operación continua frente a eventos adversos. Estos planes incluyen medidas de adaptación al cambio climático, como la climatización adecuada de nuestras instalaciones y la preparación para desastres naturales.

En Entel, estamos comprometidos con una gestión proactiva y efectiva de los riesgos, asegurando la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de nuestras operaciones. Seguiremos trabajando con determinación para fortalecer nuestras capacidades de gestión de riesgos, adaptándonos a las nuevas realidades y desafíos del entorno empresarial global.



3.7 Desempeño económico

(GRI 201-1)

En Entel Perú, nuestro compromiso va más allá de ser un proveedor de telecomunicaciones. Nos esforzamos por fomentar la participación activa de todos nuestros grupos de interés en el valor económico que generamos año tras año. Nuestra misión es contribuir, de manera significativa, al desarrollo económico y social del país, ofreciendo productos y servicios que no solo satisfacen las necesidades actuales del mercado, sino que también se anticipan a las tendencias futuras.

Creemos firmemente en el poder transformador de la tecnología y estamos dedicados a aprovechar cada interacción y oportunidad para impulsar el progreso. Nuestra estrategia se centra en brindar soluciones accesibles e innovadoras para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y potenciar el crecimiento de las empresas. A través de la implementación de tecnologías avanzadas y la optimización de nuestras operaciones, buscamos crear un impacto positivo y sostenible en la sociedad.

Afrontamos los desafíos del sector con determinación y creatividad, adaptándonos a las condiciones cambiantes del mercado y manteniendo siempre el enfoque en la satisfacción del cliente. Con una visión clara hacia el futuro, continuamos expandiendo nuestra infraestructura y mejorando nuestras ofertas para asegurar que cada peruano tenga acceso a los beneficios de la conectividad y de la tecnología avanzada.

El año 2023 fue un periodo desafiante para la industria de las telecomunicaciones en Perú. Enfrentamos los efectos del estancamiento económico, inflación, fluctuaciones del tipo de cambio y un mayor consumo de energía con precios elevados. Adicionalmente, las nuevas restricciones regulatorias a las ventas de prepago, que aún representan cerca del 20 % de los ingresos móviles, agregaron una capa adicional de complejidad.

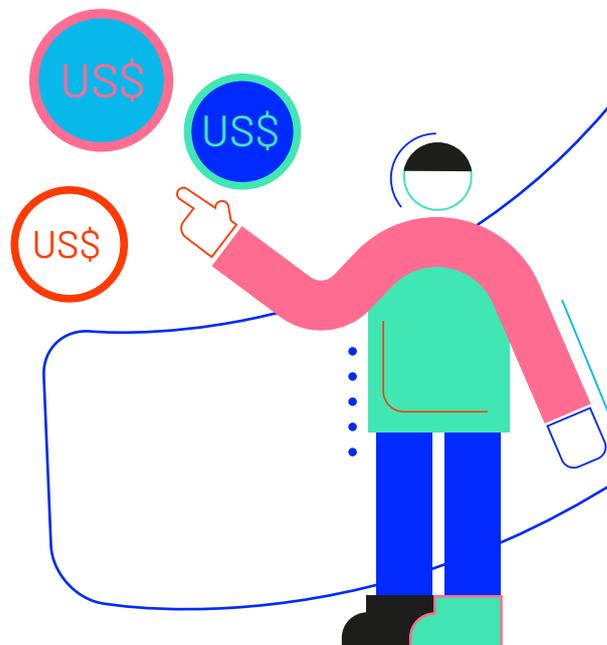
Valor económico generado, distribuido y retenido

Años 2021, 2022, 2023

Indicador	S/ 2021	S/ 2022	S/ 2023
Valor económico generado	3,988,317,415.50	4,004,610,180.09	3,643,794,601
Total de ingresos brutos	3,931,935,012.93	3,899,096,008.06	3,586,286,125
Total de otros ingresos	56,382,402.57	105,514,172.03	57,508,476
Valor económico distribuido	3,078,387,931.27	3,291,278,846.57	3,271,680,127.07
Pago a proveedores de bienes, servicios e insumos	2,645,437,730.26	2,805,964,820	2,850,564,070
Pagos por alquileres de locales y propiedades inmuebles	42,260,233.00	42,851,155.22	28,542,022.16
Pagos totales por licencias de funcionamiento a municipalidades	401,251.26	282,391.90	184,983.71
Pagos por cursos externos de capacitación	1,029,113.56	1,299,845.94	1,438,546.83
Pagos de planillas y beneficios de ley	274,696,596.35	283,008,167.51	266,976,051.4
Pagos totales por indemnizaciones a colaboradores	3,733,536.35	19,541,118.43	24,747,301.79
Pago total de impuestos	28,450,999	62,413,372	14,886,613
Pago total pago por uso de bandas (espectro)	78,765,075	65,739,961.06	67,637,397.22
Pago total de multas	3,512,871.49	10,178,014.51	16,684,620.96
Pago total por donaciones a ONG	100,525.0	0	18,520
Valor económico retenido	909,929,484.23	431,221,817.37	372,114,473.93

EBITDA anual

Año	Millones US\$
2021	171.53
2022	199.03
2023	187.60



En este contexto, el negocio móvil masivo (B2C) experimentó un crecimiento casi plano en nuevas líneas, acompañado por presiones competitivas derivadas de la presencia de cuatro operadores en el país. La alta tasa de migración, donde los clientes cambian frecuentemente de compañía, impidió que los ingresos de la industria superaran la inflación. A pesar de estos desafíos, nos mantuvimos firmes en nuestra estrategia para enfrentar el competitivo mercado de las telecomunicaciones.

CAPEX TOTAL

CAPEX US\$	2022	2023
	US\$ 136,464,946	US\$ 138,687,266

En 2023, Entel Perú representó el 33 % de los ingresos ordinarios del Grupo Entel, un indicativo de nuestra significativa contribución al conglomerado. En el segmento de servicios de conectividad fija para hogares, caracterizado por altos niveles de competencia, especialmente en la fibra óptica, logramos mantener un crecimiento en ingresos. La fibra óptica se consolidó rápidamente como la tecnología dominante en Perú, con más del 50 % de participación.

De cara al futuro, nos preparamos para seguir expandiendo nuestra presencia en provincias fuera de Lima, donde existen importantes oportunidades para aumentar nuestra participación de mercado. Estamos extendiendo nuestra red mediante inversiones propias y alianzas estratégicas, aumentando la capilaridad de nuestros puntos de contacto y potenciando nuestros canales remotos. En el mercado móvil, impulsaremos la convergencia con multilínea y líneas adicionales, esforzándonos por mejorar la permanencia de nuestra base de clientes mediante una asignación de recursos rentable y el uso óptimo de los canales.

En el sector de fibra óptica, aún con poca penetración en Perú, nuestra meta es incrementar los ingresos con propuestas convergentes de servicios fijos y móviles, apoyándonos en nuestro fuerte posicionamiento de marca y el acuerdo con Pangea (otra empresa del sector). Este acuerdo, a la espera de la aprobación de las entidades regulatorias, sumará más de dos millones de hogares pasados de forma inmediata y un total de 5,200,000 en tres años. Durante el tercer trimestre de 2023, iniciamos las coordinaciones con Pangea para realizar el proceso de interconexión y homologaciones de productos y servicios en 2024.

A pesar de los retos, seguimos comprometidos con el desarrollo de una infraestructura robusta y accesible, que permita a nuestros clientes beneficiarse de los avances tecnológicos. Nuestro enfoque estratégico en la eficiencia operativa y la innovación constante nos permitirá mantenernos competitivos y ofrecer servicios de alta calidad, contribuyendo al progreso económico y social de Perú.

3.8 Gestión de la información

En Entel, hemos trabajado de la mano con la Gerencia de Ciberseguridad y la consultora McKinsey para desarrollar una estrategia integral de ciberseguridad. Esta estrategia incluye un marco de gobernanza que nos permite estructurar y gestionar eficazmente todas las iniciativas relacionadas con la ciberseguridad, asegurando que estemos siempre un paso adelante en la protección de nuestros datos y los de nuestros clientes.

Contamos con un equipo dedicado a la ciberseguridad, que opera de manera corporativa, atendiendo tanto a Perú como a Chile. Este equipo se encarga de la gestión de riesgos cibernéticos, la implementación de políticas robustas y la realización de simulacros de

vulnerabilidad. Hemos integrado un conjunto de herramientas y procesos avanzados para mejorar nuestra capacidad de respuesta ante incidentes de seguridad. La coordinación entre los equipos de Perú y de Chile nos permite optimizar recursos y compartir conocimientos especializados. Durante 2023, realizamos simulacros y pruebas de vulnerabilidad de forma periódica para evaluar y fortalecer nuestras defensas. Estos simulacros incluyen ejercicios de escritorio y pruebas de ataques simulados (*Threat Hunting*), donde *hackers* contratados intentan vulnerar nuestros sistemas para identificar posibles debilidades.

Zero Trust

Para garantizar que cada identidad digital de Entel corresponda al colaborador correcto y tenga permisos de acceso con mínimos privilegios según su rol y perfil, se reemplazó la tecnología de acceso remoto a la red interna por un enfoque *Zero Trust*. Esto implica la validación de la identidad digital de colaboradores internos y externos al momento de ingresar, asegurando también la postura de seguridad de los dispositivos que se conectan a los recursos tecnológicos de la empresa.

Capacitación y conciencia en ciberseguridad

La capacitación continua es esencial para mantener altos niveles de seguridad; así como mejorar las habilidades y conocimientos de nuestros empleados en ciberseguridad. En línea con eso, describimos algunos de los puntos más saltantes de nuestra gestión en este ámbito:

Programa de Capacitación Hackademy

Colaboramos con la academia Hackademy, reconocida a nivel latinoamericano, para capacitar a nuestro personal técnico en *hacking* y ciberseguridad. Este programa incluyó cursos intensivos y evaluaciones para asegurar que nuestros expertos estén preparados para enfrentar amenazas cibernéticas.

Semana de la Ciberseguridad

Celebramos nuestra Semana de la Ciberseguridad en octubre, con eventos y actividades dirigidos a todos los colaboradores. Estas actividades incluyeron charlas interactivas, como la relación entre magia y ciberseguridad, que demostraron cómo los atacantes utilizan técnicas de distracción similares a las de los magos para vulnerar sistemas.

Cursos de masivo

Curso anual de reforzamiento de las buenas prácticas en seguridad de la información y en los riesgos asociados para todos nuestros colaboradores, así como en la forma correcta de accionar en base a los procesos internos de la empresa.

Cursos de inducción

Todos los nuevos empleados completaron cursos de ciberseguridad dentro de los primeros días de ingreso, garantizando que comprendan la importancia de la seguridad desde el inicio de su carrera en Entel. Hemos desarrollado y probado nuestros *playbooks* de respuesta a incidentes, que son guías detalladas sobre cómo actuar en caso de un incidente de seguridad.

Ejercicios periódicos de phishing simulados

Estos cursos nos permiten validar el nivel de preparación de nuestros colaboradores ante estos tipos de ataques y la eficacia de las capacitaciones recibidas.

Cursos de refuerzo especializado

Como parte de la estrategia de fortalecimiento del comportamiento seguro de nuestros colaboradores, se les programan cursos de refuerzo relacionados con las oportunidades de mejora detectadas como resultado de nuestros ejercicios o pruebas dirigidas.

Planes de acción

Implementamos planes de acción específicos basados en los resultados de nuestros ejercicios y pruebas de vulnerabilidad, fortaleciendo así nuestras defensas y mejorando nuestra capacidad de respuesta. Además, desarrollamos programas de capacitación especializados para nuestros colaboradores y proveedores, asegurando que todos comprendan y cumplan con nuestras políticas de seguridad de la información.

Pruebas periódicas de contraseñas seguras

Se pone a prueba de manera interna la fortaleza de las claves utilizadas por nuestros colaboradores con el fin de aplicar los planes de mejora al identificar vulnerabilidades.

Ejercicios de escritorio

Realizamos ejercicios de escritorio para probar nuestros *playbooks* de respuesta a incidentes. Estos ejercicios nos ayudan a asegurar que todos los participantes comprendan sus roles y responsabilidades en caso de una emergencia.

Algunos números que refuerzan nuestro compromiso

- ▶ Cobertura del curso masivo 97%
- ▶ Cobertura del curso de inducción 100%
- ▶ Ejercicio de contraseña segura con 97% de resultado positivo.
- ▶ Ejercicio *phishing* 95% de resultado positivo.

Estamos convencidos de que una cultura sólida de ciberseguridad es clave para proteger nuestra información y la de nuestros clientes. Seguiremos innovando y mejorando nuestras estrategias para enfrentar los desafíos del entorno digital, garantizando siempre la seguridad y la confianza en nuestros servicios. En Entel, la ciberseguridad no es solo una prioridad, sino que es parte fundamental de nuestra manera de hacer negocios, asegurando un entorno seguro y confiable para todos.

Gestión de vulnerabilidades

La compañía cuenta con herramientas que descubren, de forma temprana, vulnerabilidades en su infraestructura de TI y en sus aplicaciones, para luego mitigarlas con las áreas responsables. Lo anterior se complementa con otros procesos de detección, como un programa de *bug bounty*, donde *hackers* externos informan las vulnerabilidades que detectan en aplicaciones publicadas por Entel en la web a cambio de una compensación monetaria. En 2023, se auditaron, a través de este programa, 272 aplicaciones en Chile y 102 en Perú. En ambos países, también se realizan pruebas de pentesting externas e internas, ejercicios internos de *hacking* ético, procesos transversales de desarrollo seguro y mediciones de nivel de riesgo corporativo, tanto en la superficie pública —con *Security ScoreCard*— como privada, con Luimn Tenable.



3.9 Gestión de la cadena de suministro

Durante el año 2023, estamos implementando y fortaleciendo diversas iniciativas y prácticas, para garantizar que nuestros proveedores cumplan con los estándares más altos en términos de calidad, ética y sostenibilidad. En Entel, estamos comprometidos a construir una cadena de suministro robusta y responsable, que no solo cumpla con nuestras necesidades operativas, sino que también refleje nuestros valores y principios.

Contamos con un Código de Conducta para Proveedores, que establece nuestros requisitos y expectativas en áreas clave como la gestión ambiental, los derechos humanos, la salud y seguridad ocupacional, y el comportamiento ético. Este código incluye lineamientos claros sobre la prohibición del trabajo infantil, la libertad de asociación, condiciones laborales dignas, y medidas contra la corrupción y las prácticas anticompetitivas. Nos aseguramos de que todos nuestros proveedores comprendan y se comprometan con estos principios, creando un entorno de colaboración basado en la confianza y el respeto mutuo.

Además, tenemos un modelo de prevención de delitos y una declaración de anticorrupción que compartimos con todos nuestros proveedores. Estos documentos se entregan tanto a los nuevos proveedores como a aquellos ya establecidos en nuestra base de datos, asegurando un compromiso constante con nuestros estándares. Estamos convencidos de que una cadena de suministro ética y transparente es fundamental para el éxito sostenible de nuestra empresa.

El año 2023, presentó retos significativos debido a cambios organizacionales y a la integración de nuestra gestión de compras con la estructura corporativa de Entel en Chile. A pesar de estos desafíos, logramos mantener la operación sin interrupciones y alcanzar nuestros objetivos de ahorro y eficiencia. La consolidación de demandas y licitaciones corporativas nos permitió optimizar nuestras compras y lograr sinergias entre Perú y Chile. Aunque todavía estamos trabajando en la integración completa de los procesos de homologación y auditorías de proveedores a nivel corporativo, hemos dado pasos importantes hacia una gestión más eficiente y centralizada.

Indicadores de gestión con proveedores

Número total de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la organización	9,916
Proveedores internacionales	12 %
Proveedores nacionales	88 %
Proveedores evaluados	47 %
Proveedores con riesgo ASG	47 %
Proveedores Auditados	47 %
Porcentaje de compra a proveedores locales donde se desarrollan las actividades de la empresa	88 %
Plazo medio de pago a proveedores en nº de días	75

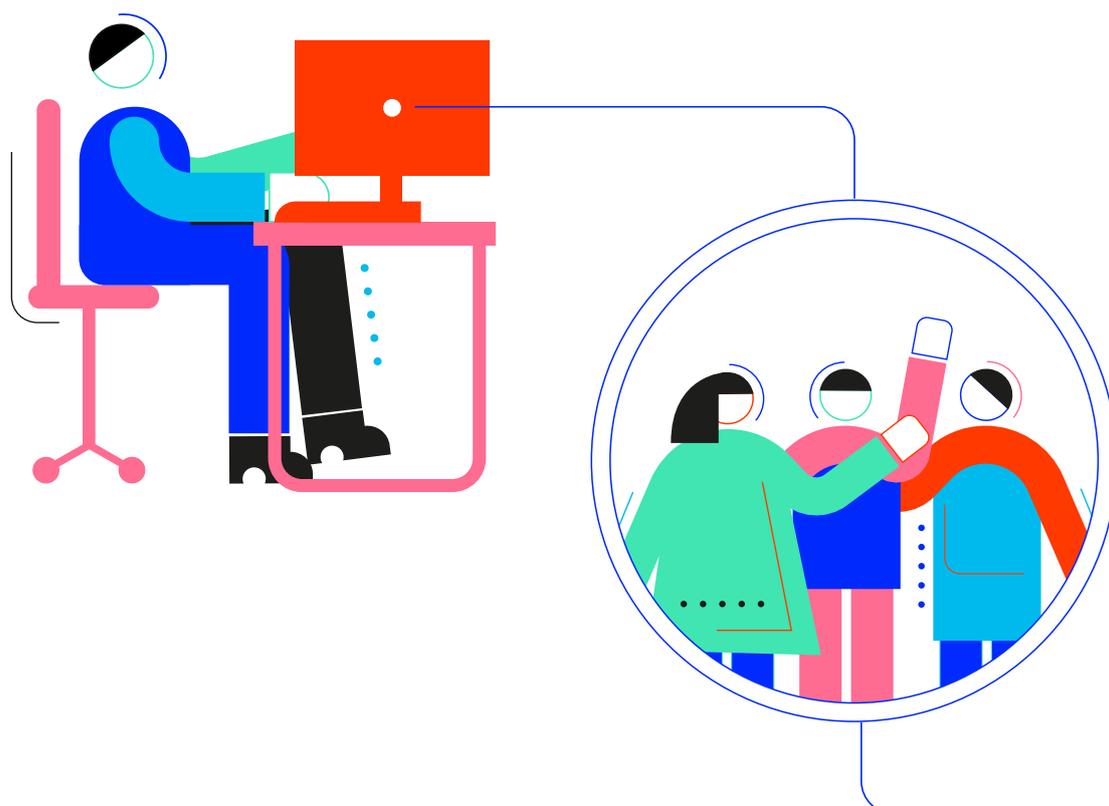
Homologación de proveedores

Para garantizar que nuestros proveedores cumplan con nuestros estándares, llevamos a cabo un riguroso proceso de homologación. Este proceso incluye la evaluación de aspectos comerciales, financieros, legales, laborales, de salud y seguridad en el trabajo, y de ética. Solo los proveedores que aprueben esta evaluación pueden trabajar con nosotros. En 2023, hemos continuado con nuestras prácticas de evaluación y homologación, asegurando que todos nuestros proveedores se alineen con nuestros valores y estándares. Hemos enfocado nuestros esfuerzos en la realización de auditorías a proveedores clave, especialmente en áreas críticas como redes. Asimismo, hemos proporcionado capacitaciones regulares a nuestros proveedores en el uso de nuestro sistema ERP y en nuestros procedimientos y políticas.

Monitoreo y evaluación de proveedores

Ampliamos significativamente el monitoreo de nuestros proveedores críticos, quintuplicando el número de proveedores evaluados en Perú. Este esfuerzo nos permite identificar y mitigar riesgos de seguridad en toda nuestra cadena de suministro de manera más efectiva. También implementamos y exigimos el cumplimiento de tecnologías de seguridad específicas a nuestros proveedores, asegurando que cualquier proveedor que se conecte con Entel cumpla con nuestros estrictos requisitos de seguridad. Este monitoreo constante no solo fortalece nuestras defensas, sino que también garantiza que nuestros proveedores estén alineados con nuestros estándares de calidad y ética.

En Entel, entendemos que una gestión de la cadena de suministro eficiente y responsable es clave para nuestra sostenibilidad y éxito a largo plazo. Seguiremos trabajando estrechamente con nuestros proveedores para asegurar que cada eslabón de nuestra cadena de suministro refleje nuestro compromiso con la excelencia, la integridad y la sostenibilidad. Juntos, construimos un futuro más seguro, transparente y próspero para todos.





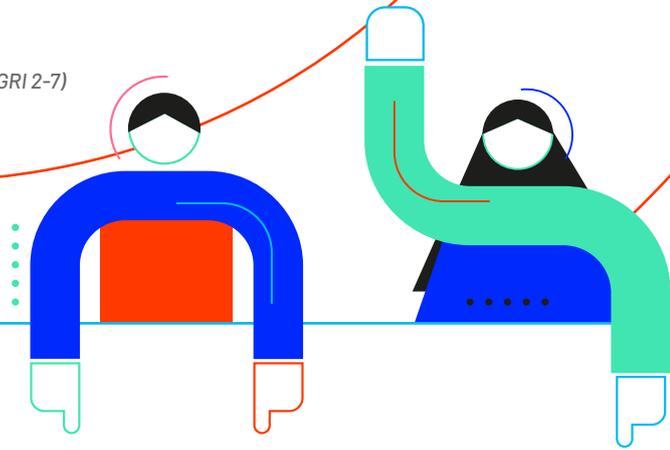
4

Nuestro **equipo humano** |

En Entel, creemos firmemente que nuestro equipo humano es el corazón de nuestra organización y la clave para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad y crecimiento. En este capítulo, presentamos una visión integral de nuestras estrategias y logros en gestión del talento, bienestar laboral, capacitación y desarrollo, así como nuestras iniciativas para promover la diversidad, la equidad y la inclusión.

4.1 Demografía

(GRI 405-1)(GRI 2-7)



Al finalizar el año 2023, nuestro equipo de colaboradores sumaba 1,706 personas.. De este total, 1,647 colaboradores tenían un contrato indefinido, mientras que 59 estaban bajo un contrato de plazo fijo. Esto significa que el 97 % de nuestro personal contaba con un contrato indefinido, lo que refleja nuestro compromiso de ofrecer las mejores condiciones laborales para el talento que forma parte de nuestra empresa.

Número total de colaboradores activos por tipo de contrato y género

Categoría	2021		2022		2023	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Contrato definido	19	41	19	41	20	39
Contrato indefinido	851	1,178	748	1,105	678	969

En cuanto al tipo de jornada laboral, el 100% de nuestro personal trabajó a tiempo completo.

Número total de colaboradores a tiempo completo o parcial

Categoría	2021	2022	2023
	Tiempo completo	2,087	1,913
Tiempo parcial	2	0	0

Otro indicador que nos permite medir nuestro compromiso con la equidad, la diversidad y la inclusión es la distribución de nuestros colaboradores por región y género, detallada a continuación:

Número total de colaboradores por región y género

Año	Lima		Otras ciudades	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2021	747	1,100	123	119
2022	725	1,092	42	54
2023	644	918	54	90

Asimismo consideramos significativo el indicador de distribución de nuestro personal, considerando tanto su rango de edad como su género.

Colaboradores por edad y género

	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2021	197	653	20	186	980	53
2022	155	578	34	161	900	85
2023	152	520	26	167	780	61

Entender cómo se distribuye nuestro personal por categoría laboral y género es un indicador clave que se debe tomar en cuenta al implementar iniciativas que promuevan la diversidad, la equidad y la inclusión en nuestra empresa.

Colaboradores por categoría laboral y género

Categoría	2020		2021		2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerente general	0	1	0	1	0	1	0	1
Vicepresidentes y gerentes centrales	1	7	1	7	1	7	1	6
Gerentes de primera línea	11	41	11	42	13	35	13	23
Subgerentes, jefes y supervisores	139	194	132	188	83	119	79	108
Aportantes individuales	840	1063	726	981	670	984	605	870

4.2 Diversidad, equidad e inclusión

En Entel, estamos comprometidos con la creación de un entorno laboral donde todos se sientan valorados y respetados, independientemente de sus diferencias. Para nosotros, la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) son pilares fundamentales que fortalecen nuestra cultura organizacional y nos impulsan hacia un futuro más innovador y justo. La diversidad se refiere a la presencia de diferencias significativas entre las personas, incluyendo género, edad, orientación sexual, cultura y capacidades. La equidad implica garantizar que todos tengan las mismas oportunidades y recursos para alcanzar su máximo potencial. Por su parte, la inclusión asegura que todas las personas se sientan aceptadas y valoradas dentro de la organización.

Contamos con la Política de Equidad, Diversidad e Inclusión aprobada a inicios de 2023, que establece un marco de relaciones laborales, basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. Para ello, tenemos el Comité de Diversidad, liderado por la Subgerencia de Experiencia y Cultura, cuyo objetivo es fortalecer una cultura de respeto a través de diversas iniciativas, alineadas con nuestros objetivos y principios, y promover un entorno laboral inclusivo y equitativo; donde todas y todos podamos desarrollarnos plenamente.

Esta política se sustenta en cinco ejes de actuación que delinear nuestros compromisos y acciones:

Diversidad de género

Promovemos la igualdad de oportunidades y trabajamos para eliminar las barreras de género en el lugar de trabajo. En 2023, el porcentaje total de colaboradoras fue del 40.86 %. Las mujeres ocuparon el 29.79 % de los puestos a nivel gerencial, el 41.95 % a nivel de jefatura y el 41.05 % a nivel profesional. Nos esforzamos por crear un ambiente donde tanto hombres como mujeres puedan desarrollarse plenamente y alcanzar sus metas profesionales.



Género	Mujeres %
Total	40.86 %
Nivel Gerencial	29.79 %
Nivel Jefatura	41.95 %
Nivel Profesional	41.05 %

Diversidad generacional

Valoramos la experiencia y la innovación que aportan las diferentes generaciones a nuestro equipo. En 2023, el 18.69 % de nuestros colaboradores eran menores de 30 años, el 74.66 % tenían entre 30 y 50 años, y el 6.45 % eran mayores de 50 años. Esta diversidad generacional nos permite abordar los desafíos con perspectivas frescas y con sabiduría acumulada, fomentando una cultura de aprendizaje y mentoría.

Porcentaje de hombres y mujeres según categoría laboral en 2023

Rango de edad	Porcentaje de colaboradores
Menores de 30 años	18,69 %
Entre 30 y 50 años	74,66 %
Mayores de 50 años	6,45 %

Diversidad afectivo - sexual

Creemos firmemente en la importancia de crear un entorno de trabajo donde todas las orientaciones sexuales e identidades de género sean respetadas y valoradas. Fomentamos un ambiente inclusivo que reconoce la diversidad afectivo-sexual de nuestros colaboradores, asegurando que cada individuo se sienta seguro, respetado y valorado por quienes son.

Nuestro compromiso con la diversidad afectivo-sexual se refleja en la implementación de políticas y prácticas que promueven la inclusión en todos los niveles de la organización.. A través de estas medidas, nos esforzamos por eliminar cualquier tipo de discriminación y asegurar que todas las voces dentro de nuestra organización sean escuchadas y consideradas.

Además, trabajamos activamente para sensibilizar a todos nuestros colaboradores sobre la importancia de la diversidad afectivo-sexual, implementando campañas que buscan erradicar cualquier forma de acoso o discriminación. De esta manera, garantizamos un entorno laboral donde cada persona pueda desarrollarse plenamente, sin temor a prejuicios o exclusiones, y donde se promueva la igualdad de oportunidades para todos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.



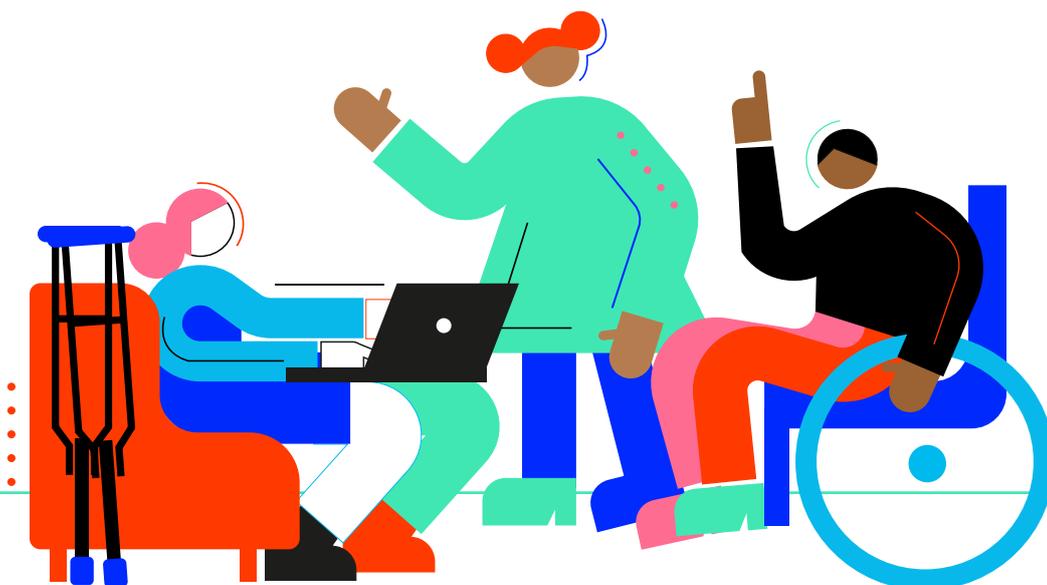
Diversidad cultural

Reconocemos y valoramos las diversas culturas y antecedentes de nuestros colaboradores. La diversidad cultural enriquece nuestro entorno laboral, promoviendo una mejor comprensión y colaboración entre nuestros equipos. Esto incluye el respeto por las diferentes tradiciones, idiomas y costumbres que nuestros colaboradores aportan al lugar de trabajo. En 2023, el porcentaje de trabajadores extranjeros en nuestra planilla fue de 1.4 %

Diversidad funcional

Trabajamos con un compromiso firme con la inclusión y el apoyo a personas con discapacidad. Durante 2023, el 0.05 % de nuestra fuerza laboral estuvo conformada por colaboradores con alguna discapacidad. Si bien este porcentaje aún no alcanza el mínimo establecido por la normativa, aplicamos el mecanismo de cumplimiento alternativo, mediante la publicación de vacantes en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA), garantizando que todas las posiciones abiertas sean accesibles y estén disponibles para toda persona interesada. Nos esforzamos por crear un entorno accesible y proporcionar las adaptaciones necesarias para que todos puedan desempeñar sus funciones efectivamente. Creemos que cada persona tiene un valor único y que sus contribuciones son esenciales para nuestro éxito.

En 2023, recopilamos y reportamos datos específicos sobre la composición de nuestra fuerza laboral para monitorear y mejorar nuestras prácticas de diversidad e inclusión. Continuamos comprometidos en mejorar estas métricas y a crear un entorno donde cada empleado pueda prosperar y sentirse parte integral de Entel.



4.3 Capacitación, desarrollo y evaluación

En Entel, estamos convencidos de que la diversidad, la equidad y la inclusión fortalecen nuestra organización. Por ello, seguiremos trabajando juntos para derribar barreras y promover un entorno donde todos puedan brillar y contribuir al éxito colectivo.

Nuestro enfoque hacia el desarrollo de talento se centra en brindar a los colaboradores las herramientas y oportunidades necesarias para su crecimiento integral. Mediante programas de capacitación continua y el desarrollo estratégico de competencias, buscamos fortalecer no solo las habilidades técnicas, sino también su compromiso y alineación con los valores de la empresa. Además, implementamos un proceso de evaluación de desempeño exhaustivo, que se ajusta a nuestros objetivos corporativos, asegurando que cada colaborador esté en sintonía con la cultura organizacional, promoviendo un ambiente de mejora continua y excelencia en cada área.

Capacitación

(GRI 404-1)(GRI 404-2)

Nuestra estrategia de capacitación se centra en ofrecer programas de formación que no solo mejoren las competencias técnicas y profesionales de nuestros colaboradores, sino que también fomenten su crecimiento personal y su compromiso con la empresa. Durante 2023, llevamos a cabo diversas actividades de formación, tanto presenciales como virtuales, ofreciendo una variedad de cursos en colaboración con nuestros partners tecnológicos y proveedores externos, a través de nuestras plataformas internas. Estos programas abarcan desde habilidades técnicas específicas y detección de necesidades del negocio, hasta desarrollo de liderazgo y gestión, incluyendo capacitaciones en comportamiento ético, diversidad, equidad e inclusión, sostenibilidad y salud y seguridad en el trabajo, entre otros.



Universidad Entel

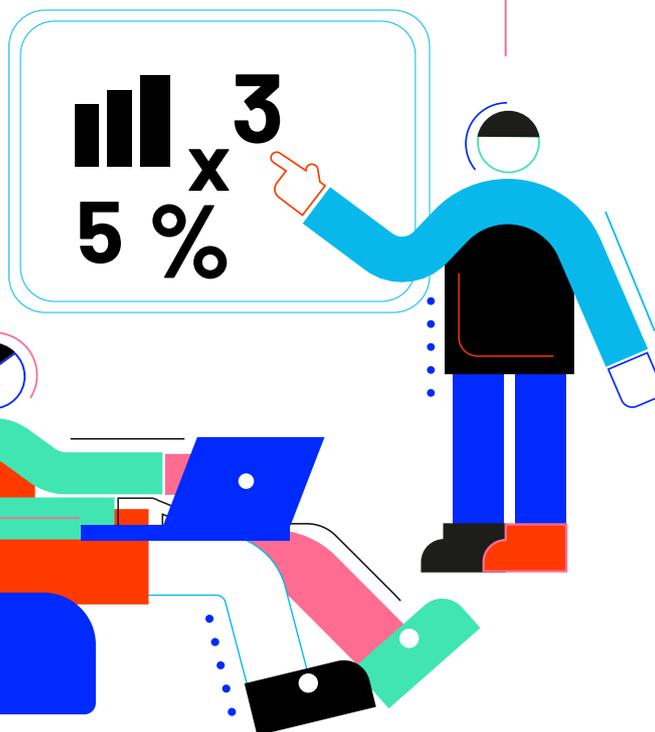
Continuamos fortaleciendo nuestra plataforma de capacitación interna, la “Universidad Entel”, donde nuestros colaboradores pueden acceder a una amplia gama de cursos y recursos de aprendizaje. La “Universidad Entel” ha sido crucial para garantizar que todos los colaboradores, independientemente de su ubicación, puedan mejorar continuamente sus habilidades y competencias. Estas formaciones abarcaron tanto a líderes como a equipos, asegurando una cobertura amplia y diversa. El total de horas de formación fue de 569,067 horas, con 479,726 horas en Chile y 89,341 horas en Perú.

Hemos ofrecido una variedad de programas de inscripción voluntaria para fomentar el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores:

Programa de capacitación	% colaboradores participantes Perú
Programa de capacidades digitales	56 %
Programa habilidades profesionales	82 %
Academia de Liderazgo	10 %
Digital series	68 %
Programa de inglés	24 %

La capacitación técnica es una parte crucial de nuestro programa de desarrollo. En 2023, 1,069 colaboradores en Chile y Perú participaron en alguna capacitación técnica, y se realizaron 1,453 certificaciones por especialistas. Los tracks expertos incluyeron formaciones en áreas como Cloud, SAP, ciberseguridad, proyectos, entre otros.

Una muestra del impacto positivo alcanzado a través de la “Universidad Entel” ha sido que en 2023, 357 nuevos ingresos participaron en distintas actividades y programas con una satisfacción positiva del 99 % y un NPS del 64 %. Asimismo, continuamos fortaleciendo nuestras capacidades a través de alianzas con plataformas especializadas y transversales como Coursera, Udemy, LinkedIn Learning y Getabstract, entre otras, asegurando que nuestros colaboradores tengan acceso a los mejores recursos formativos disponibles.



Indicadores de capacitación

	Número de programas	1
Acciones formativas en liderazgo	Número de participantes	172
	% de participación (promedio)	65%
	% de satisfacción (promedio)	86%
	Inversión en capacitación - Programas de formación	US\$ 1,177.65
Total de horas de capacitación - Programas de formación		89,34
Horas de capacitación por participante / Horas de formación al año de cualquier tipo por colaborador a nivel global	horas	51.64
Inversión en formación por colaborador (dólares)	dólares	US\$ 181.53
Inversión en formación por colaborador (soles)	soles	S/ 681

Todos nuestros programas son acompañados por planes comunicacionales para fomentar una cultura de aprendizaje continuo. Es por ello que para el año 2024, hemos planificado nuevas iniciativas para seguir impulsando el desarrollo de nuestros colaboradores:

- Academia IA & Dato
- Academia de Liderazgo Transversal
- Comunidades de Aprendizaje

Desarrollo de Colaboradores

En 2023, nuestra Área de Desarrollo Organizacional se enfocó en crear un entorno que promueva el crecimiento continuo y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Esto incluye:

Planificación de carrera y sucesión

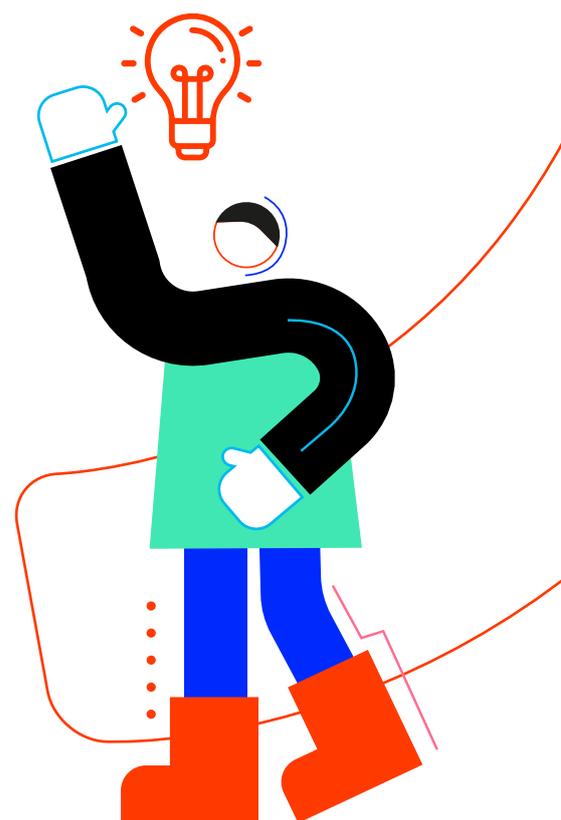
Desarrollamos planes de carrera personalizados para nuestros colaboradores, ayudándoles a visualizar y alcanzar sus metas profesionales dentro de la empresa. Este enfoque nos permite identificar y preparar a futuros líderes.

Desarrollo de competencias

Focalizamos nuestros esfuerzos en el desarrollo de competencias clave que se alinean con nuestros pilares estratégicos y valores corporativos. Estas competencias incluyen liderazgo, trabajo en equipo, innovación y orientación al cliente.

Programas de mentoría y coaching

Implementamos programas de mentoría y coaching para apoyar el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.





Evaluación de **Desempeño**

(GRI 404-3)

La evaluación de desempeño es una herramienta crucial en nuestro enfoque de desarrollo de talento. Durante el año 2023, llevamos a cabo un proceso de evaluación de desempeño que se distingue por su enfoque integral y su alineación con nuestros objetivos estratégicos:

Proceso homologado Perú-Chile

A partir de 2022, implementamos un proceso de evaluación de desempeño homologado entre Perú y Chile, permitiendo una medición uniforme y coherente en ambos países. Este cambio ha sido positivo debido a que proporciona una visión integrada y alineada de nuestras capacidades y necesidades.

Evaluación de objetivos y competencias

Nuestro proceso de evaluación se basa en la medición de objetivos alineados con el negocio y en competencias específicas. Esto incluye comportamientos asociados a nuestros pilares corporativos, garantizando que todos los colaboradores estén alineados con nuestra cultura y valores.

Ciclo de retroalimentación continua

El proceso de evaluación incluye etapas de retroalimentación continua, donde los colaboradores reciben comentarios constructivos que les ayudan a mejorar su desempeño y a desarrollar sus habilidades. Este ciclo de retroalimentación es fundamental para fomentar un ambiente de mejora continua y de alto desempeño.

Resultados y aprendizaje

El proceso de evaluación de desempeño de 2023 culminará en abril de 2024. Los resultados finales serán utilizados para ajustar y mejorar continuamente nuestro enfoque de desarrollo y capacitación.

Evaluación del desempeño por categoría y sexo en 2023

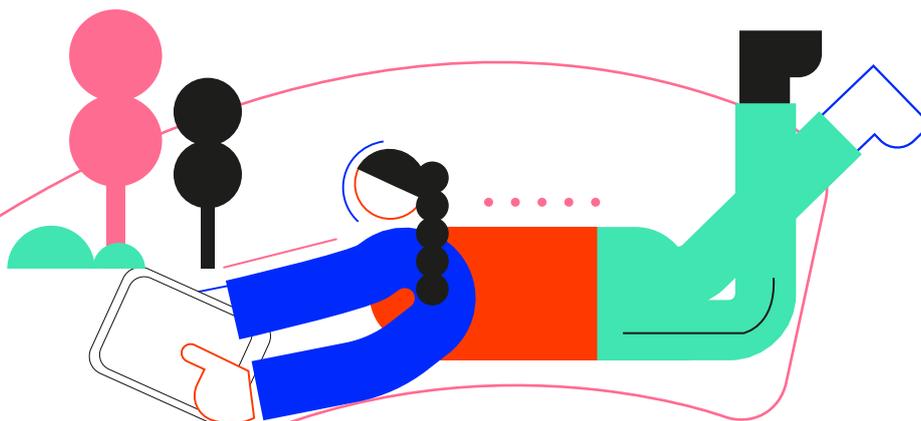
Categoría	Mujeres		Hombres	
	Total de mujeres en la categoría	Total de mujeres con evaluación de desempeño en 2023	Total de hombres en la categoría	Total de hombres con evaluación de desempeño en 2023
Gerente general	0	No aplica	1	No aplica
Vicepresidentes y gerentes generales	0	No aplica	4	No aplica
Gerentes de primera línea	14	14	30	24
Subgerentes, jefes y supervisores	109	107	156	142
Aportantes individuales	571	516	822	727

La siguiente tabla nos muestra el porcentaje de hombres y mujeres que recibieron la evaluación de desempeño en los últimos tres años:

Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño

Categoría	2021		2022		2023	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Cantidad	42 %	58 %	42 %	58 %	92 %	89 %
Total	1,770		1,532		1,530	

Buscamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores, asegurando que cada uno de ellos tenga las herramientas y oportunidades necesarias para crecer y prosperar dentro de nuestra organización.



4.4 Lengua de señas

Estamos comprometidos en hacer de la comunicación un puente que una a todas las personas, sin importar sus capacidades auditivas. La lengua de señas peruana (LSP) es una forma visual de comunicación que utiliza gestos, expresiones faciales y movimientos de las manos para transmitir información. Es la lengua natural de la comunidad sorda en Perú y un medio esencial para su inclusión y participación plena en la sociedad.

En, colaboración con MAW LSP; y durante los últimos seis años, hemos trabajado juntos para hacer que la comunicación sea accesible para clientes sordos en nuestras tiendas. Este programa ha permitido que nuestros asesores en tiendas aprendan LSP, mejorando significativamente la experiencia de nuestros clientes sordos que acuden para realizar consultas sobre nuestros servicios.

Durante la pandemia, adaptamos nuestras clases a un formato virtual, permitiéndonos continuar con la capacitación de nuestros asesores y expandir la difusión de la lengua de señas a nuestras sedes fuera de Lima. Esta transición a la virtualidad no solo mantuvo la continuidad del programa, sino que también amplió su alcance, beneficiando a más colaboradores y clientes a nivel nacional. Gracias a esta colaboración, hemos promovido la interpretación de información en LSP en diversos eventos internos y externos, tales como reuniones con redes empresariales, talleres de sensibilización, grupos de prensa y actividades de voluntariado. En estos eventos, los profesores sordos enseñan y difunden la lengua de señas, enriqueciendo la cultura inclusiva de nuestra organización y fuera de ella.

Un aspecto destacado de nuestro programa es la inclusión de intérpretes de LSP en nuestras comunicaciones, asegurando que todos tengan acceso a la información crucial de manera equitativa. Hemos integrado intérpretes en webinars, entrenamientos corporativos y reuniones clave.

Sin embargo, debido a la reestructuración del modelo de trabajo de nuestras tiendas, que ahora son gestionadas por nuestros socios estratégicos, hemos tenido una reducción en las capacitaciones en LSP para nuestros asesores. A pesar de este desafío, seguimos comprometidos en buscar maneras innovadoras para mantener y fortalecer nuestro programa de inclusión. Estamos explorando nuevas colaboraciones y formatos de capacitación que nos permitan seguir adelante con nuestra misión de crear un entorno accesible para todas y todos.

Nuestro compromiso con la inclusión se refleja no solo en nuestras tiendas, sino en todos los niveles de la organización. Continuamos trabajando para promover una cultura de respeto y comprensión hacia la comunidad sorda, buscando integrar prácticas inclusivas en todas nuestras operaciones. Creemos firmemente que la accesibilidad y la inclusión no son solo aspectos complementarios, sino fundamentales para el desarrollo sostenible y la cohesión social.



Asesores capacitados en Lengua de Señas

Año	Cantidad de Capacitados
2021	36
2022	14
2023	22

4.5 Compromiso de nuestros colaboradores

Conocer el nivel de compromiso de nuestros colaboradores es fundamental para asegurar un ambiente de trabajo positivo y productivo. Evaluar y entender cómo se sienten nuestros colaboradores con respecto a la empresa nos permite implementar mejoras continuas que potencien nuestro liderazgo, equipo, cultura y experiencia laboral.

Indicadores de Clima Laboral y Engagement

La motivación y el reconocimiento	93.86
Mantener una buena relación con los mandos inmediatos	93.86
Acciones de conciliación de la vida personal y laboral	91.08
El grado de compromiso de los trabajadores	92.53
Orgullo de formar parte de la empresa	95.57
El grado en que sus trabajadores recomiendan la empresa como lugar de trabajo	67.15
Satisfacción de trabajar en la empresa (Índice de satisfacción del colaborador)	91.20
La organización y medios disponibles para la realización del trabajo	93.10
La gestión de personas que se realiza en la empresa	90.51
La formación que ofrece la empresa	90



Para medir el compromiso de nuestros colaboradores, realizamos dos encuestas anuales que son dirigidas a todos aquellos que tienen más de tres meses en la organización. Una de estas encuestas es la Encuesta *Engagement 2.0*, que evalúa el nivel de satisfacción de nuestros empleados en relación con las variables clave que queremos potenciar.

La Encuesta Engagement 2.0 mide varios aspectos críticos del entorno laboral, incluyendo:

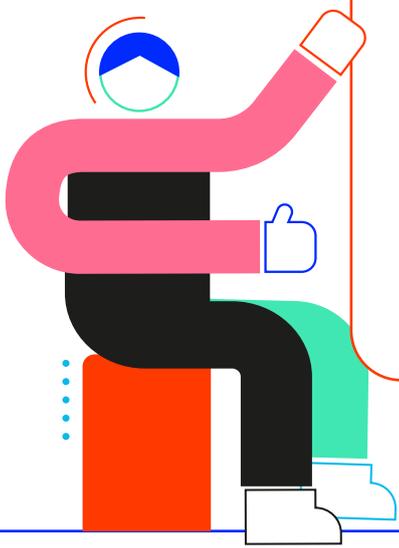
<p>Liderazgo</p> <p>Evaluamos la efectividad y el impacto del liderazgo en la organización, buscando entender cómo los líderes influyen en el compromiso y la satisfacción de los colaboradores.</p>	<p>Equipo</p> <p>Analizamos la dinámica y la colaboración dentro de los equipos de trabajo, así como la cohesión y el apoyo mutuo entre los miembros.</p>
<p>Cultura</p> <p>Examinamos los valores y la cultura organizacional, y cómo estos elementos contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y motivador.</p>	<p>Experiencia</p> <p>Recopilamos <i>feedback</i> sobre la experiencia general de los colaboradores en la empresa, incluyendo su bienestar y oportunidades de desarrollo profesional.</p>

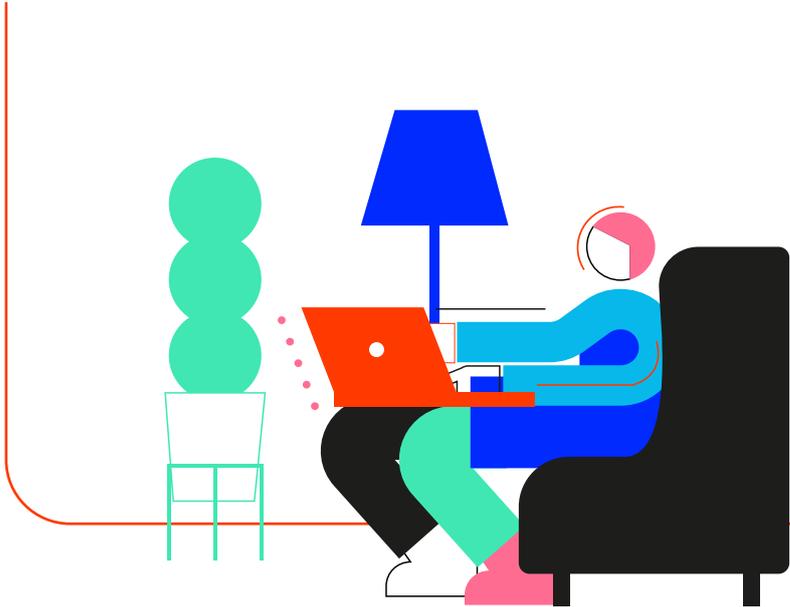
Nivel de compromiso de colaboradores

	2021	2022	2023
Porcentaje	90 %	93 %	92,5 %

Resultados de encuesta de compromiso por grupo de edad

Grupo de edad	Nivel de compromiso
Hasta 26 años	90 %
27 - 39 años	89.6 %
40 - 51 años	92.9 %
Más de 52 años	93.9 %





4.6 Beneficios

(GRI 401-2)

Creemos firmemente que el bienestar de nuestros colaboradores es clave para nuestro éxito. Por ello, hemos desarrollado una serie de beneficios laborales y prácticas de atracción y retención que buscan ofrecer una experiencia laboral flexible y satisfactoria. Nuestra misión es crear un entorno donde cada miembro de nuestro equipo se sienta valorado y motivado para alcanzar su máximo potencial.



**Horario
FLEX**

Ofrecemos a nuestros colaboradores la posibilidad de elegir su franja horaria de trabajo para que puedan equilibrar mejor su vida laboral y personal. Pueden ingresar a trabajar entre las 7:30 y las 8:30 horas, y salir entre las 17:00 y las 18:00 horas. Esta flexibilidad permite a nuestros empleados ajustar sus horarios según sus necesidades personales y familiares.



**EARLY
Friday**

Para fomentar un mejor balance entre la vida laboral y personal, implementamos el beneficio de Early Friday. Durante el verano, nuestros colaboradores pueden desconectarse a partir de las 14:00 horas y el resto del año a partir de las 16:00 horas. Este beneficio les permite disfrutar más tiempo libre los fines de semana, promoviendo el bienestar y la satisfacción laboral.



**SMART
REMOTE**

Contamos con el beneficio Smart Remote, que ofrece a nuestros colaboradores la flexibilidad de trabajar desde cualquier lugar. Pueden solicitar teletrabajo total por 15 días o 30 días calendario consecutivos en un mismo año calendario. Esta modalidad de trabajo remoto ha sido muy valorada, ya que permite a nuestros empleados mantener un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y personales sin necesidad de estar físicamente en la oficina.



LACTARIOS

Para apoyar a nuestras colaboradoras que son madres lactantes, hemos implementado lactarios en nuestras oficinas. Estos espacios están diseñados para que puedan continuar con la lactancia de manera cómoda y segura. Además, promovemos espacios de aprendizaje relacionados con la lactancia, ofreciendo talleres y recursos informativos para nuestras empleadas.



**Días adicionales
padres y madres**

Reconocemos la importancia de apoyar a nuestros colaboradores en los momentos más importantes de sus vidas familiares. Por ello, ofrecemos días adicionales de licencia por nacimiento de hijos. Tanto los padres como las madres cuentan con 15 días calendario adicionales a la licencia establecida por Ley, permitiéndoles disfrutar más tiempo con sus hijos recién nacidos y apoyando una mejor adaptación a esta nueva etapa familiar.

Porcentaje de colaboradores que usan beneficios

Flexibilidad en la jornada - Horario laboral	91%
Teletrabajo	90%
Flexibilidad en vacaciones	83%
Apoyo psicológico a colaboradores y familiares	4.10 %
Programa de próximos padres y/o madres	7 %
Seguro a través de EPS para dependientes	43.50 %
Relacionados con la maternidad	7.50 %
Consultorio nutricional online	7.70%
Medicina preventiva y chequeo médico por EPS	30.50 %
Uso de canchas deportivas gratuitas	73 %
Atención del médico <i>online</i>	65 %

4.7 Atracción y retención de Talento

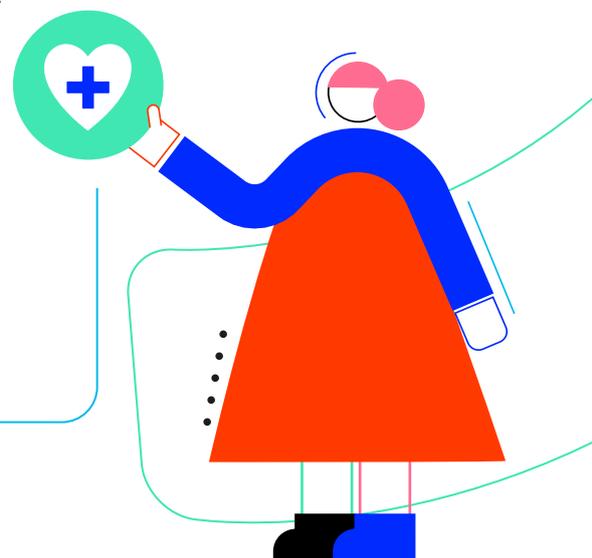
(GRI 401-1)(GRI 401-2)

Nuestra estrategia de atracción y retención de talento se centra en ofrecer beneficios que realmente importen a nuestros colaboradores, y en crear un ambiente de trabajo inclusivo y motivador. Además de los beneficios mencionados, realizamos diversas actividades y programas que fomentan el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados.

Ofrecemos programas de capacitación y desarrollo continuo para nuestros colaboradores, asegurando que tengan las herramientas y habilidades necesarias para crecer profesionalmente. Estos programas incluyen capacitaciones técnicas, desarrollo de habilidades blandas y programas de liderazgo. Promovemos un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, donde todos nuestros colaboradores se sientan valorados y respetados; implementamos políticas de diversidad e inclusión y realizamos actividades que fomentan el respeto y la colaboración entre todos los miembros de nuestra organización.

1 Programas de bienestar y salud

Además de los beneficios mencionados, también implementamos programas de bienestar y salud que incluyen pausas activas, ferias de salud y programas de seguimiento de salud ocupacional. Estas iniciativas buscan asegurar que nuestros colaboradores mantengan una buena salud física y mental, proporcionándoles los recursos necesarios para llevar un estilo de vida saludable.



2 Capacitación y desarrollo

Nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros empleados se refleja en nuestra oferta de programas de capacitación continua. Estos programas abarcan desde habilidades técnicas específicas hasta el desarrollo de competencias blandas y liderazgo. A través de nuestra plataforma "Universidad Entel" y colaboraciones con instituciones reconocidas, aseguramos que nuestros colaboradores tengan acceso a las mejores oportunidades de aprendizaje.

3 Ambiente inclusivo y diverso

Fomentamos un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, implementando diversas políticas de igualdad de oportunidades y actividades que promuevan la integración y el respeto entre todos los colaboradores. Creemos que la diversidad enriquece nuestra cultura organizacional y potencia nuestra capacidad de innovación.

4 Programas de mentoría y coaching

Implementamos programas de mentoría y coaching para apoyar el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores. Estos programas son fundamentales para fomentar una cultura de aprendizaje continuo y de apoyo mutuo, donde cada empleado puede alcanzar su máximo potencial con la guía y experiencia de mentores capacitados.



Como resultado de estas acciones podemos informar los resultados obtenidos durante el año 2023. En cuanto a las contrataciones nuevas realizadas durante el año 2023 tenemos los siguientes resultados: *

Número de contrataciones por región y género

Año	Lima		Otras ciudades	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2021	89	152	13	9
2022	133	201	1	7
2023	70	100	7	9

Nuevas contrataciones por edad y género

Año	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2021	60	41	1	64	90	7
2022	50	81	3	63	141	4
2023	40	37	0	49	57	3

Con relación a las desvinculaciones ocurridas durante el periodo del informe, se registró un total de 407. De estas, 40.29 % fueron voluntarias.

Desvinculaciones de colaboradores

Tipo de desvinculación	Cantidad	Porcentaje
Total de desvinculaciones	407	100 %
Desvinculaciones voluntarias	164	40.29 %
Desvinculaciones involuntarias	243	59.71 %

En Entel, estamos comprometidos a crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar, el desarrollo profesional y la satisfacción de nuestros colaboradores. Cada beneficio y práctica de retención está diseñado para fortalecer nuestro equipo y asegurar que todos se sientan parte de una empresa que valora su crecimiento y bienestar.

4.8 Seguridad y salud en el trabajo

(GRI 403-1)(GRI 403-9)

En nuestra organización, la seguridad y la salud de nuestros colaboradores son prioridades fundamentales. Durante el año 2023, hemos implementado y fortalecido diversas iniciativas y programas para garantizar un entorno laboral seguro y saludable, alineando a las mejores prácticas internacionales.

Contamos con una política de seguridad y salud en el trabajo que refleja nuestro compromiso con la prevención de accidentes y lesiones. Esta política, ha sido aprobada por el máximo órgano de gobierno y accesible públicamente en nuestro sitio web. La Jefatura de Seguridad y Salud en el Trabajo es responsable de asegurar que todos los colaboradores y contratistas de la empresa cumplan con estas normas. Contamos además con un Sistema de Gestión de SST, conforme a la Ley 29783, que fue auditado externamente en 2023 para Entel y America-tel, alcanzando un 98 % de cumplimiento. En 2023, gestionamos nuevos procedimientos, según el siguiente detalle:

- Plan de Prevención y Respuesta ante Emergencias por Fenómeno del Niño
- Procedimiento de Reconocimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Procedimiento de Comunicaciones Externas e Internas

Además, actualizamos y mantuvimos un robusto programa de prevención de riesgos para nuestros empleados. Este programa incluye la planificación de actividades específicas, inspecciones internas y simulacros de emergencia.

En Entel, los principales riesgos están asociados a factores ergonómicos, que son mitigamos mediante el uso de accesorios especiales tanto en oficinas como en domicilios, y evaluamos a través de monitoreos de los puestos de trabajo. Además, hemos incorporado a la matriz de identificación de peligros y riesgos (IPER) los peligros relacionados con: enfermedades transmitidas por picaduras o mordeduras de animales e insectos, para lo cual proporcionamos repelentes; riesgos físicos como el ruido, que controlamos mediante monitoreo de dosimetría y audiometría; y riesgos mecánicos como la conducción, que prevenimos mediante el mantenimiento regular de los vehículos y cursos de manejo preventivo.

En Entel, hemos implementado planes de preparación y respuesta ante emergencias en cada una de nuestras sedes, donde se detallan las acciones a seguir en situaciones de riesgo. Asimismo, realizamos simulacros de sismos, primeros auxilios, y derrames de hidrocarburos y brindamos entrenamientos específicos para nuestros brigadistas.

Capacitación **continua** en SST |

La capacitación continua es esencial para mantener altos estándares de seguridad. Durante el año 2023, llevamos a cabo múltiples programas de formación, incluyendo:

Capacitaciones en Primeros Auxilios

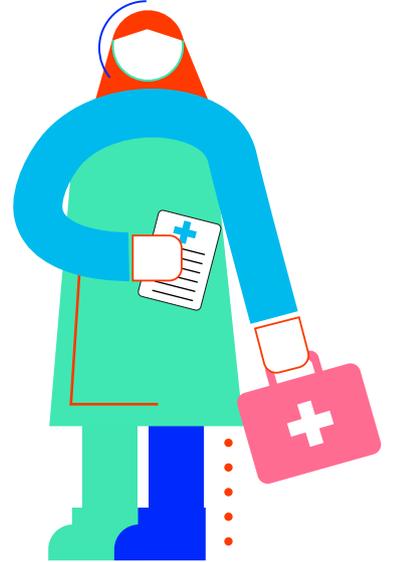
Realizamos capacitaciones en primeros auxilios en todos nuestros pisos y sedes, dirigidas por especialistas, como bomberos, quienes les enseñaron a nuestros colaboradores técnicas de RCP y uso de desfibriladores.

Capacitaciones especializadas para brigadistas

Fortalecimos la formación de nuestros brigadistas, aumentando su número casi al doble con respecto al año anterior. Estas capacitaciones incluyeron prácticas de uso de extintores y manejo de emergencias.

Pausas activas

Implementamos pausas activas guiadas por instructores en nuestras instalaciones, promoviendo ejercicios que ayuden a prevenir problemas musculoesqueléticos y fomenten el bienestar físico de nuestros empleados.



Indicadores de capacitación en SST

Total de trabajadores capacitados	10,083
Total de trabajadores propios capacitados	10,083
Total de contratistas capacitados	0
Total de horas de capacitación	3,158.83

Temas de capacitación - SST

Lista de temas de capacitación

Capacitaciones obligatorias: riesgos ergonómicos, riesgos en la oficina, plan de emergencias (evacuación), salud mental.

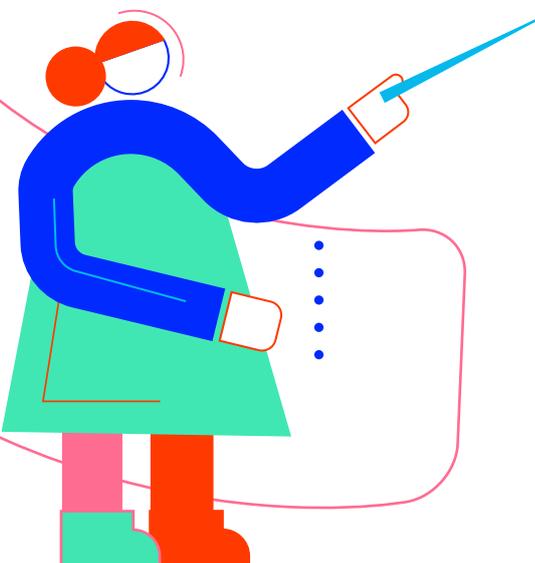
Capacitación y entrenamiento para la brigada: Primeros auxilios y DEA, prevención de incendios y evacuación.

Capacitación por el fenómeno del niño.

Responsabilidad civil y penal

Supervisión de trabajos de alto riesgo

Manejo preventivo



Nuestro equipo de salud ocupacional desarrolla programas de seguimiento basados en los resultados de los exámenes médicos ocupacionales. Estos programas abarcan temas específicos como salud psicológica, nutrición y enfermedades crónicas, proporcionando un seguimiento personalizado y derivaciones a especialistas cuando es necesario. Además, hemos integrado nuevas tecnologías para mejorar la gestión de seguridad y salud en el trabajo:

Plataforma de homologación de contratistas

Adoptamos la plataforma SISCCOL para la homologación de contratistas, permitiéndonos un mejor control y seguimiento de la documentación y el cumplimiento de nuestros estándares por parte de los proveedores.

Plataforma de hallazgos

Desarrollamos una nueva plataforma para la gestión de hallazgos provenientes de inspecciones y auditorías. Esta herramienta tecnológica facilita el seguimiento y cierre de no conformidades, mejorando significativamente nuestra capacidad de gestión en seguridad y salud.

Resultados y eventos

En 2023, mantuvimos el índice de accidentabilidad en cero, tanto para colaboradores como para contratistas, lo cual es un reflejo del éxito de nuestras políticas y programas de seguridad y salud en el trabajo. Actividades como la feria "Saludable y Sostenible", realizada en abril, contribuyen a estos resultados. Desarrollamos esta feria en conmemoración del Día de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Este evento incluyó actividades como demostraciones de uso de extintores, RCP, y stands de empresas y emprendimientos relacionados con la alimentación y el estilo de vida saludable. Estas actividades no solo fomentaron la participación activa de nuestros colaboradores, sino que también reforzaron nuestra cultura de seguridad y salud.

Indicadores de desempeño en SST

	Colaboradores propios	Contratistas	Call center
Colaboradores contratados al 31 diciembre 2023	1,701	7,272	79
Total horas trabajadas	3,726,323.5	9,004,456.5	12,758.50
Horas efectivamente trabajadas	3,445,581.2	9,004,456.5	11,428
Fatalidades por accidentes laborales	0	0	0
Accidentes de trabajo con tiempo perdido	0	21	0
Días perdidos por accidentes	0	526	0
Enfermedades profesionales nuevas	0	0	0
Enfermedades profesionales antiguas	0	0	0
Casos de enfermedad común reportados	766	0	190
Casos de enfermedades profesionales	0	0	0
Días de incapacidad por enfermedad laboral	3,681	0	0

Tasas de ocurrencia en SST

	Colaboradores propios	Contratistas	Meta	Call Center ¹
Tasa de accidentabilidad ²	0	0.29	2 %	0 %
Tasa de fatalidad ³	0	0	0	0 %
Tasa de enfermedades profesionales ⁴	0	0	0	0 %
Promedio de días perdidos por accidente ⁵	0	25.05	0	0 %

En Entel, entendemos que la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores son fundamentales para nuestro éxito. Continuaremos invirtiendo en programas y tecnologías que promuevan un entorno laboral seguro, saludable y productivo, alineados con nuestro compromiso de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Juntos, seguiremos trabajando para mantener un ambiente donde todos puedan desarrollarse plenamente, sabiendo que su salud y seguridad son nuestra máxima prioridad.

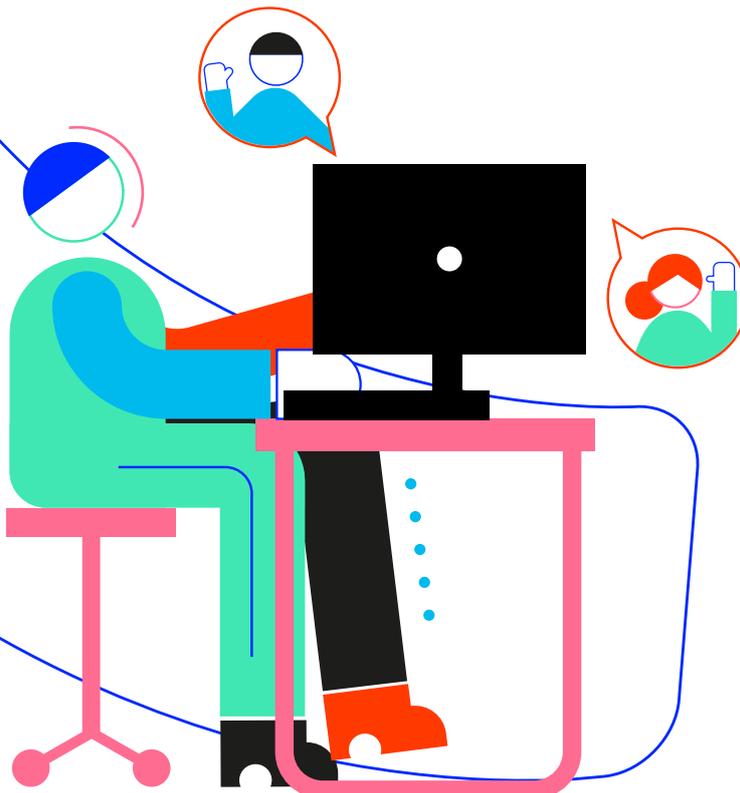
¹Se incluyen valores de Call Center. Sin embargo, estos están fuera del alcance de la verificación de dolencias y enfermedades laborales, y lesiones por accidente laboral (incluyendo fatalidades)

²Tasa accidentabilidad = número total de accidentes de trabajo (con y sin tiempo perdido) / número de colaboradores x 100.

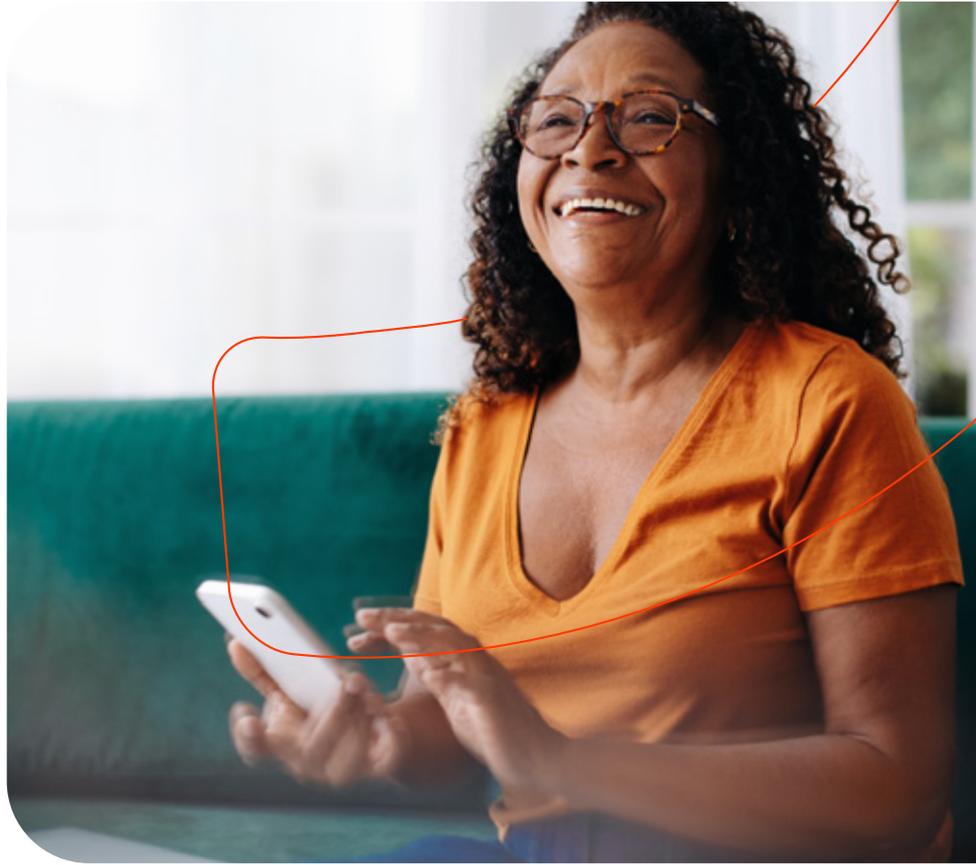
³Tasa fatalidad = número de fatalidades por accidentes de trabajo.

⁴Tasa de enfermedades profesionales = número total de enfermedades profesionales/número de colaboradores x 100.

⁵Promedio de días perdidos = total de días perdidos/ número total de incidentes con días perdidos.



5



Nuestros **clientes** |

Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos. Reconocemos que la satisfacción y lealtad de nuestros clientes son fundamentales para el éxito y sostenibilidad de nuestra empresa. Por ello, nos dedicamos a comprender y anticipar sus necesidades, ofreciendo productos y servicios que no solo cumplen, sino que superan sus expectativas.

Durante el año 2023, hemos continuado fortaleciendo nuestra relación con los clientes a través de una atención personalizada, tarifas accesibles y un compromiso constante con la innovación. Nuestro objetivo es proporcionar experiencias excepcionales que faciliten la vida de nuestros clientes, permitiéndoles aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la tecnología.

5.1 Gestión con el cliente

(Entel 6 Gestión con clientes)

Nuestro enfoque centrado en el cliente nos permite desarrollar productos y servicios que no solo satisfacen, sino que superan sus expectativas. Para comprender mejor estas expectativas, llevamos a cabo diversas iniciativas que nos permiten obtener una visión integral de las necesidades y preferencias de nuestros clientes.

Atención a clientes

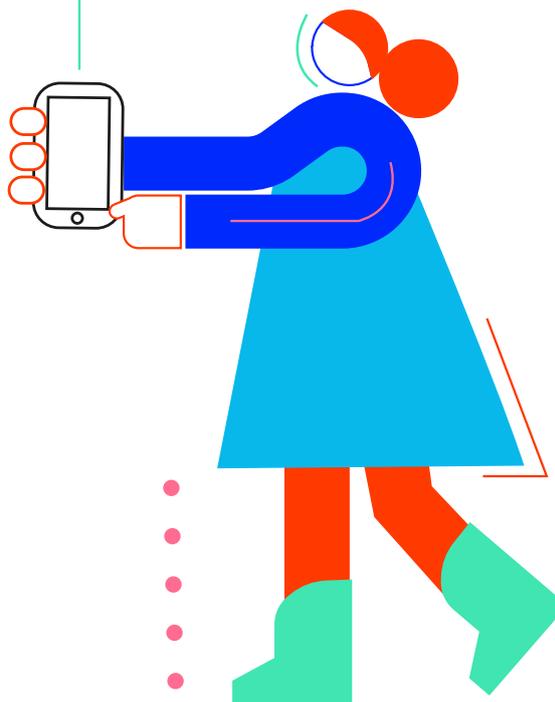
Realizamos un análisis detallado de las interacciones que nuestros clientes realizan a través de múltiples canales, como tiendas físicas, centros de llamadas, sitios web, WhatsApp, chatbots, entre otros. Estas interacciones nos brindan información valiosa que utilizamos para mejorar continuamente nuestros modelos de atención y adaptarlos a las necesidades del cliente. Este enfoque multicanal nos asegura estar disponibles y accesibles para nuestros clientes, ofreciendo una experiencia de servicio coherente y de alta calidad.

Hemos implementado herramientas avanzadas de análisis y seguimiento que nos permiten captar y responder de manera eficiente a las consultas y solicitudes de nuestros clientes. Además, invertimos en la capacitación constante de nuestros asesores para que puedan brindar un servicio excepcional, destacando en empatía, rapidez y resolución efectiva de problemas.

Contamos con canales tradicionales y digitales para llevar a cabo la atención. Entre los canales tradicionales contamos con líneas telefónicas de atención:



En cuanto a los canales digitales, tenemos la App Mi Entel, el sitio web Mi Entel, el Messenger y WhatsApp, que permiten realizar consultas, suscripciones, descarga de recibos, recargas, canje de beneficios, entre otras consultas.



Resultados NPS

Utilizamos el NPS (*Net Promoter Score*) como indicador principal para medir la lealtad de nuestros clientes hacia la empresa. Mensualmente, llevamos a cabo estudios de *benchmarking* para monitorear el NPS de marca en distintos puntos de contacto y viajes que realizan los usuarios. Esta medición nos permite identificar áreas de mejora y reforzar aquellos aspectos que son valorados positivamente por nuestros clientes. La medición del NPS se aplica tanto a los canales de venta como a los de posventa, en modalidad no competitiva, proporcionándonos una visión clara y objetiva de la satisfacción del cliente en diferentes etapas de su experiencia con Entel.

NPS venta, postventa y total

Área	Promedio 2022	Promedio 2023
Postventa	50 %	49 %
Venta	58 %	60 %
Total	51 %	50 %

Área	Promedio 2022	Promedio 2023
Personas	66 %	25 %
Empresas	58 %	32 %

Reclamaciones

(GRI 2-27)

Para gestionar las reclamaciones, en Entel contamos con varios canales de atención. Los clientes pueden acudir a nuestras tiendas Entel para recibir atención presencial o utilizar medios digitales como la App Mi Entel. Además, ofrecemos atención telefónica marcando el 123, opción 1-0-2, y soporte vía WhatsApp en el +51 98 100 2000. Cumpliendo con la legislación vigente, también ponemos a disposición un Libro de Reclamaciones accesible a través de este enlace: [Libro de Reclamaciones](#). Las reclamaciones registradas en este libro pueden ser remitidas a INDECOP y OSIPTEL.

En el 2023 la cantidad total de reclamaciones ascendió a 170,468; el cual representa un 6.13 % sobre los registrados en el 2022 (181,595).

Indicadores de reclamaciones

Índice de reclamación: número de reclamaciones/número de clientes	1.82 %
Resolución de incidencias: número de reclamaciones resueltas/número de reclamaciones	98.17%
Tiempo medio empleado en la resolución de incidencias (en días)	8.1 días
N° de Reclamaciones de autoridades regulatorias en materia de datos personales	9
N° de reclamos presentados	170,468
N° de reclamaciones solucionados	167,353



5.2 Tarifas accesibles

En Entel, comprendemos que la asequibilidad a nuestros servicios es fundamental para permitir que más personas y empresas se beneficien de los avances y oportunidades que ofrece la tecnología. Nuestra misión es facilitar la inclusión digital, posibilitando que tanto individuos como organizaciones accedan a soluciones tecnológicas que mejoren su productividad y calidad de vida.

Clientes Personas

Para nuestros clientes individuales, ofrecemos una gama de planes y paquetes diseñados para ajustarse a diversas necesidades y presupuestos. Desde planes básicos que permiten una conectividad esencial hasta opciones más avanzadas que incluyen datos ilimitados y servicios adicionales. Nos aseguramos de que haya una opción asequible para todos. Esto permite a nuestros usuarios realizar transacciones bancarias, acceder a información vital para la educación y el bienestar, y mantenerse conectados con sus seres queridos sin preocuparse por los costos elevados.

La accesibilidad económica en los servicios de telecomunicaciones fomenta la innovación y el emprendimiento. Con más personas teniendo acceso a la tecnología, se generan oportunidades para desarrollar nuevas aplicaciones, servicios y soluciones que satisfacen las necesidades y demandas de la población. Este ciclo de accesibilidad y desarrollo tecnológico contribuye al crecimiento económico y al progreso social.





Clientes **Empresas** |

Entendemos que cada empresa es única y que sus necesidades de comunicación y tecnología varían según su tamaño y sector. Por ello, ofrecemos soluciones adecuadas para cada empresa, con tarifas competitivas y planes flexibles que se adaptan a las particularidades de cada negocio, desde PYMES hasta grandes corporaciones. Nuestra metodología de venta consultiva nos permite comprender a fondo las necesidades específicas de nuestros clientes, capacitándonos para ofrecerles exactamente lo que requieren para la optimización de sus operaciones y el fortalecimiento de su crecimiento.

Nuestros servicios empresariales abarcan desde conectividad de alta velocidad y soluciones en la nube, hasta servicios de ciberseguridad. Todos están diseñados para ser accesibles y escalables. Nos enfocamos en ofrecer experiencias de cliente excepcionales, asegurándonos de que cada interacción sea un paso hacia la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes. Además, nuestros equipos especializados brindan asesoría constante, garantizando que las soluciones implementadas sean las más adecuadas para sus objetivos de digitalización y modernización.

Nuestros planes corporativos están diseñados para fomentar la digitalización de las empresas peruanas, promoviendo un entorno de negocios más dinámico, competitivo e innovador. Con nuestras tarifas accesibles, ayudamos a las empresas a reducir costos operativos e invertir en nuevas tecnologías que potencian su competitividad en un mercado cada vez más global.

En Entel Perú, estamos comprometidos a mantener la accesibilidad en nuestras tarifas y soluciones, asegurando que tanto personas como empresas puedan aprovechar al máximo las ventajas de la conectividad y la tecnología. De esta manera, contribuimos activamente al desarrollo económico y social del país, impulsando una sociedad más equitativa, innovadora y preparada para los desafíos del futuro.





6

| Nuestro **entorno**

En Entel Perú, nuestra responsabilidad va más allá de ofrecer servicios de calidad. Estamos comprometidos a generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos, promoviendo la inclusión digital, el bienestar social y el desarrollo sostenible. Nuestro enfoque abarca iniciativas que mejoran la conectividad; brindan apoyo en tiempos de necesidad; impulsan la innovación; y fomentan el desarrollo tecnológico. Nos esforzamos por crear un entorno donde todos puedan prosperar, contribuyendo al progreso económico y social del país.

6.1 Impacto en la comunidad

Nuestro compromiso con la comunidad se manifiesta en diversas acciones e iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas. Creemos que el acceso a la tecnología y la conectividad son herramientas esenciales para el desarrollo y la inclusión social. En este contexto, hemos trabajado arduamente para extender nuestros servicios a las áreas remotas y desatendidas del país, asegurando que más personas puedan beneficiarse de los avances tecnológicos. Además, participamos activamente en actividades de voluntariado y apoyo a la comunidad, reflejando nuestro compromiso con el bienestar social y el desarrollo sostenible.



Conectividad y acceso a la tecnología

(GRI 203-2)

Uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia de sostenibilidad es mejorar la conectividad y promover la inclusión digital. En 2023, seguimos expandiendo nuestra infraestructura para llevar servicios de telecomunicaciones a las áreas remotas y desatendidas del Perú, con el objetivo de reducir la brecha digital y dar oportunidades de acceso a la tecnología a más personas. A través de programas específicos, facilitamos la conexión de comunidades rurales, permitiendo un acceso más amplio a la educación, la información y las oportunidades económicas. Esta expansión no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que también fomenta la innovación y el desarrollo económico en estas regiones. Nos enfocamos en asegurar que cada persona, sin importar su ubicación, pueda acceder a las herramientas tecnológicas necesarias para participar plenamente en la sociedad digital moderna.

Migraciones a Entel por año

Año	Líneas ganadas	Líneas ganadas	Líneas ganadas
2022	1,606,730	1,369,519	237,211
2023	1,620,858	1,456,346	164,512

Territorios con cobertura por tipo y año

Año	2G	3G	4G	5G
2021	4,920	5,860	3,306	2
2022	313	2,688	3,142	2
2023	1,471	1,136	1,377	65

Número de antenas instaladas para las telecomunicaciones según su tipo en el periodo 2021 - 2023

Año	2G	3G	4G	5G y otros	RAN Sharing
2021	0	663	1,854	450	1,651
2022	0	361	2,081	635	1,302
2023	10,827	13,616	16,314	1,737	3,066

Donaciones e inversiones en la comunidad

(Entel 8 Donaciones)

Nuestro compromiso social se refleja en diversas actividades de voluntariado y apoyo a la comunidad:

Voluntariado corporativo

Realizamos actividades de limpieza de playas, donde participaron más de 100 voluntarios. Estas acciones no solo contribuyen a la conservación del medio ambiente, sino que también fortalecen el sentido de comunidad y responsabilidad entre nuestros colaboradores.

Donaciones y apoyo en emergencias

Como respuesta al fenómeno del Niño, donamos fondos a la organización Hombro a Hombro, que se activa en situaciones de desastres naturales. Esta donación fue destinada a apoyar a las comunidades afectadas por inundaciones y huaycos a inicios de año.

Campañas de adopción responsable de mascotas

En colaboración con Voz Animal, una organización dedicada a la protección y bienestar de los animales, lanzamos una campaña de adopción responsable en nuestras instalaciones en Plaza República y San Borja. Esta iniciativa no solo busca encontrar hogares para mascotas abandonadas, sino también sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de brindarles un hogar seguro y amoroso. A través de estas jornadas logramos recaudar fondos que ascendieron a 2,000 soles, para continuar contribuyendo, junto con Voz Animal, a la tenencia responsable de animales.

El monto total de contribuciones a la comunidad ascendió a 17,245 soles.



Impulso de la innovación y **desarrollo tecnológico**

La innovación y el desarrollo tecnológico son temas relevantes en nuestra estrategia para ofrecer servicios de calidad. En 2023, nuestro equipo de innovación se reestructuró para abarcar tanto Perú como Chile, permitiéndonos alinear nuestras prácticas y proyectos con una visión más integrada y estratégica. Nuestro enfoque en la innovación abierta continuó siendo central, implementando varios programas dirigidos a diferentes públicos:



Hackatones (Ideathon Arequipa)

Organizamos un evento en colaboración con la Universidad Católica San Pablo de Arequipa para fomentar la creatividad y la aplicación práctica de conocimientos tecnológicos entre el público en general. Contamos con 300 inscritos, de los cuales clasificaron diez equipos de tres participantes cada uno. Finalmente, repartimos S/ 10 mil soles entre los tres mejores proyectos, calificados por un jurado conformado por los principales líderes de Entel que se hicieron presentes en el evento.

Colaboración con startups - TuCambista

Colaboramos con startups tecnológicas para desarrollar y escalar soluciones innovadoras, ofreciéndoles la oportunidad de crecer rápidamente y generar valor compartido a través de un modelo de revenue share. En mayo de 2023, iniciamos una alianza estratégica con TuCambista, una casa de cambio digital, para ofrecer a nuestros clientes un tipo de cambio preferencial. Durante este año, se han procesado más de USD 3 millones en transacciones, con un promedio de 800 operaciones mensuales. Es importante destacar que aproximadamente el 60 % de los usuarios que utilizaron este beneficio lo repitieron en múltiples ocasiones.

También promovimos una cultura de innovación dentro de la organización a través de diversas actividades:

Observatorio de tendencias

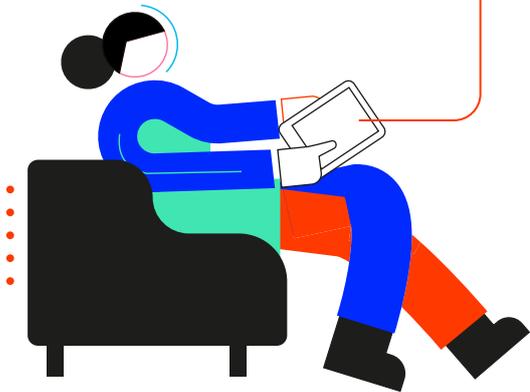
Presentamos al C-Level una visión crítica y aterrizada de las últimas tendencias globales, así como caminos posibles para su correcta instalación en la Entel del futuro. En 2023, mostramos estudios relacionados con la Inteligencia Artificial (IA) e IA Generativa, así como casos de uso exitosos desarrollados por telcos referentes a nivel global.

Innova insights

Organizamos charlas sobre tecnologías emergentes para nuestros colaboradores. Estas sesiones nos ayudan a mantenernos informados sobre tendencias atinentes a los desafíos presentes y futuros en los equipos específicos de Entel y de la compañía en general. Durante 2023, presentamos insights sobre IA y el futuro del trabajo.

Programa "El Desafío"

Continuamos con nuestro programa "El Desafío", una iniciativa que fomenta la innovación y la participación de todos los colaboradores, invitándolos a presentar soluciones creativas. En esta edición, los retos se centraron en el mercado B2C, con el objetivo de mejorar la comunicación, el servicio postventa y la experiencia del cliente, especialmente en regiones. De entre los diecinueve proyectos presentados, ocho fueron seleccionados como



La digitalización es una prioridad y en 2023 avanzamos en varias iniciativas clave:

Evaluación de madurez digital

Se trata de una evaluación anual que mide la madurez digital de nuestra organización utilizando el *framework* de TM Forum. Este proceso nos permite identificar áreas de oportunidad y desarrollar iniciativas específicas para cerrar las brechas detectadas. Sin embargo, en 2023 no se llevó a cabo esta evaluación debido a los cambios organizacionales. Este receso nos permitió revisar la metodología y definir mejoras que garantizarán una evaluación más precisa en 2024.

Innovación en servicios

Desarrollamos y piloteamos soluciones tecnológicas como *Smart Dial*, que captura llamadas al call center para ofrecer respuestas automatizadas a través de nuestra app Mi Entel, reduciendo costos y mejorando la experiencia del cliente, ofreciéndole distintas alternativas y canales para absolver sus dudas. Esta solución se inició durante el segundo semestre de 2023, con el objetivo de comenzar con el desarrollo de las pruebas piloto en enero de 2024 y buscar escalar la iniciativa progresivamente a lo largo del año, incrementando la base de clientes con el paso de los meses.

Semana de la Innovación

Celebramos la *Innovation Series*, una semana dedicada a la innovación con charlas sobre tecnologías emergentes y actividades interactivas para nuestros colaboradores. Este evento incluyó demostraciones de inteligencia artificial y activaciones de *partners* tecnológicos.



Estrategia de Inteligencia Artificial

En 2023, nos comprometimos a desarrollar una estrategia integral de inteligencia artificial (IA) para aprovechar al máximo su potencial y transformar nuestras operaciones. Trabajamos de cerca con la gerencia de Analytics y McKinsey para estructurar y gobernar todas las iniciativas relacionadas con IA dentro de la compañía. Esta colaboración nos permitió definir una estrategia sólida y alineada con nuestros objetivos de sostenibilidad y eficiencia. Nuestra estrategia de inteligencia artificial se basa en dos enfoques complementarios: top-down y bottom-up.

Para la estrategia top-down, realizamos en Chile una inmersión con el equipo de reportes del gerente general, identificando iniciativas que podrían beneficiarse de la implementación de IA. Este enfoque nos permitió contar con una visión clara y alineada desde la alta dirección, asegurando que las iniciativas estuvieran respaldadas por los líderes de la empresa. Simultáneamente, implementamos la estrategia bottom-up a través del programa Digital Flow. Invitamos a la gerencia central de CTIO, que comprende alrededor de siete gerencias internas, a presentar iniciativas de inteligencia artificial. Además, brindamos charlas y formaciones especializadas en IA, con la colaboración del Centro de Excelencia en Inteligencia Artificial (CENIA) de Chile y proveedores como Microsoft, Google e IBM. Esto permitió que cada gerencia propusiera y desarrollara proyectos específicos, asegurando una implementación descentralizada y participativa de la IA.

El equipo de Analytics desempeñó un papel crucial en la revisión y estructuración de las propuestas. Aunque muchas de las iniciativas inicialmente presentadas no estaban directamente relacionadas con IA, se llevó a cabo una evaluación exhaustiva para identificar aquellas con mayor potencial. Finalmente, seleccionamos una iniciativa de IA por cada gerencia, con el objetivo de implementarlas durante el 2024. Este proceso, que tomó aproximadamente cuatro meses, nos permitió estructurar un programa robusto y bien fundamentado para la adopción de la inteligencia artificial.

Esta estrategia no solo nos ayudará a optimizar nuestras operaciones y mejorar la eficiencia, sino que también nos permitirá ofrecer servicios más innovadores y personalizados a nuestros clientes. A medida que avanzamos, seguiremos evaluando y ajustando nuestras iniciativas de IA para asegurarnos de que estamos maximizando su impacto positivo en toda la organización y en las comunidades a las que servimos.



Alianzas estratégicas y vinculación

Nuestra estrategia de innovación se basa en la construcción de alianzas sólidas con diversas entidades para impulsar el ecosistema emprendedor y tecnológico en Perú. En colaboración con la fundación ForInnovación de Chile, junto con la Cámara de Comercio de Lima (CCL) y el diario El Comercio, se lograron lanzar por primera vez en Perú los premios Avonni, reconocimientos que se otorgan en Chile hace diecisiete años, con el objetivo de visibilizar y dar un reconocimiento a aquellos proyectos innovadores que están creando valor e impacto en el desarrollo sostenible del país, mediante la innovación en distintos rubros y categorías. En 2023, se auspició la categoría "Emprendimiento Innovador"; organizándose distintos lanzamientos regionales en Lima, Cusco y Arequipa, reafirmando de esta manera nuestro compromiso con el fomento del ecosistema emprendedor a nivel nacional.

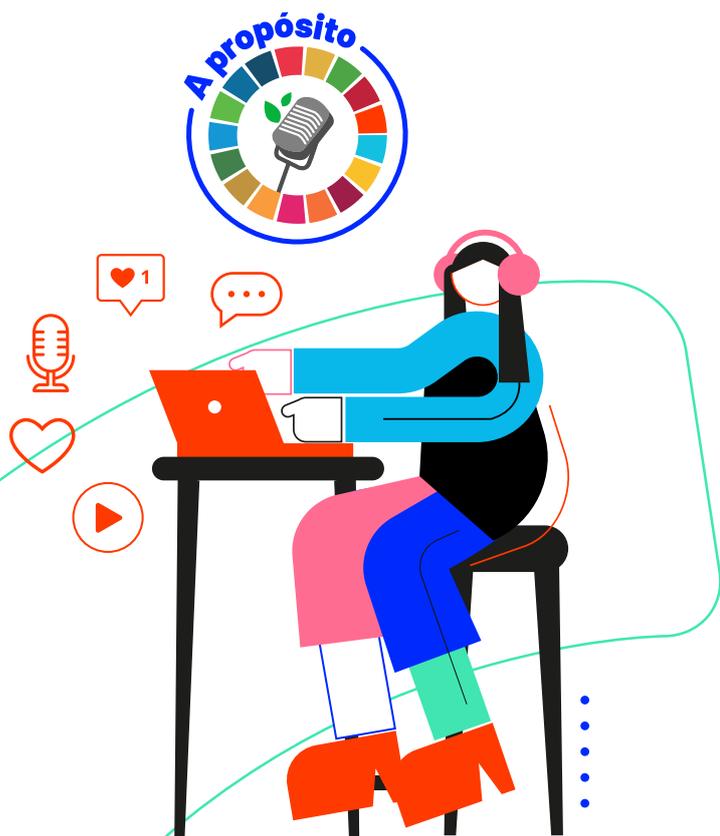
Para nosotros, es fundamental mantener una vinculación activa con el ecosistema de innovación, lo cual logramos mediante relaciones estrechas con universidades, incubadoras y otras corporaciones. Este enfoque nos permite promover la innovación abierta, estar siempre a la vanguardia de las tendencias tecnológicas y tener la posibilidad de conectarnos con emprendedores, *startups* y PYMES tecnológicas que ven oportunidades en los desafíos sociales actuales. A través de estas colaboraciones, aprovechamos las oportunidades de sinergia y colaboración, facilitando el desarrollo de soluciones innovadoras y fortaleciendo nuestra posición en el mercado. Mantenernos conectados con el ecosistema de innovación es clave para nuestro éxito y para continuar ofreciendo productos y servicios que transformen la vida de nuestros clientes y de la comunidad.



Programas en la Comunidad

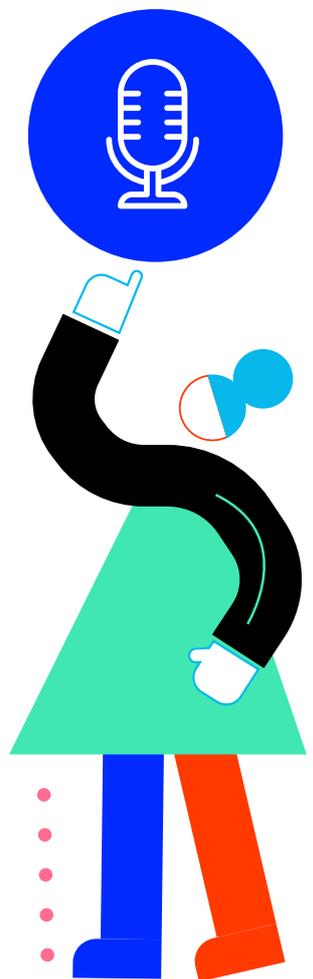
Podcast "A Propósito"

Migramos nuestro *podcast* a un formato de videopodcast, ampliando nuestra audiencia y profundizando en temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En cada episodio, nos esforzamos por presentar la información de manera clara y entretenida, transmitiendo un mensaje que señala que todos podemos realizar pequeños cambios en nuestros hábitos y comportamientos para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.



Episodios del programa "A Propósito"

Temporadas 2023	Episodio	Mes de emisión
Octava temporada	• Día de la educación ambiental	Enero
	• Día de la mujer	Marzo
	• Yo nunca <i>videopodcast</i>	Abril
	• Te mostramos la huella de carbono de Entel	Junio
	• Conozcamos sobre la donación de órganos	Julio
	• Conozcamos sobre la escena <i>ballroom</i> en Lima	Agosto
	• Conversamos con Impacta sobre la participación de jóvenes en el sector público	Agosto
	• Retos sobre estrategias de sostenibilidad	Agosto
	• Retos sobre estrategias de sostenibilidad: parte 2	Agosto
	• Datos interesantes sobre el consumo responsable de vino	Setiembre
	• ¿Qué pensamos ahora de nuestras series o películas de nuestra infancia?	Setiembre
	• Hablamos sobre Juntas, una empresa que impulsa la educación sexual integral	Setiembre
	Novena temporada	• Aprendamos sobre cáncer de mama junto a la obstetra Carmen Nuñez
• Nos visita Diego... o su hermana ¡Xanaxtasia!		Octubre
• Conocemos a Circular LAB y su visión de la economía circular		Noviembre
• Conversamos con Marlon Cotera, un paciente seropositivo		Noviembre
• Conocemos más sobre MAW y la lengua de señas peruana (LSP)		Diciembre
• Hablamos sobre salud sexual con Andrea Saavedra		Diciembre
• ¿Cómo no ser parte del patriarcado? Guía básica		Diciembre



PREMIO



Premio “A propósito”

Además, realizamos el concurso anual de *podcasts* llamado “A propósito”, que premia a los mejores contenidos creados por la comunidad. En la convocatoria abierta al público, invitamos a todos los podcasters que abordan temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a participar enviando un capítulo de su podcast. Junto con un jurado especializado, escuchamos y evaluamos los episodios presentados. Los ganadores reciben un premio, que reconoce su esfuerzo y contribución a la difusión de los ODS.

Ganadores del premio A Propósito

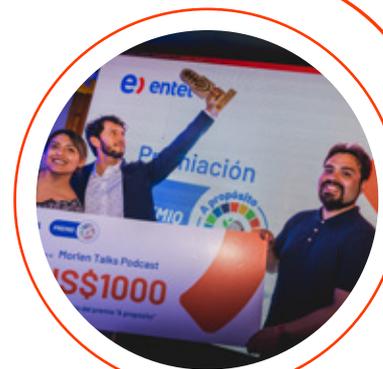
Puesto	Tema	Autores
1	Episodio 4 - Lucha, sudor y gloria: Historia de la maestra Danitza Leyva.	Tribuna En Contra
2	Inteligencia artificial y robótica en las aulas de Arequipa.	Andina Podcast
3	Viviendo con leucemia con Carolina Vidal	Lucha Cotidiana



“Foto Sostenible”

Llevamos a cabo la cuarta edición de nuestro concurso “Foto Sostenible”, que premia a fotógrafos, fotoperiodistas y público en general, que abordan problemáticas o soluciones relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esta iniciativa se divide en dos categorías: una destinada a periodistas y otra abierta al público en general. A continuación, presentamos la lista de ganadores.



Ganadores del concurso Foto Sostenible

Puesto	Periodista	Público en general
1	Aldair Mejía	Brandy Tupacyupanqui
2	César Bueno	N/A
3	John Harold Reyes	N/A

6.2 Impacto en el medio ambiente

El compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad ha sido un pilar esencial en nuestras operaciones durante 2023. Hemos logrado avances significativos en la medición y gestión de la huella de carbono, así como en el uso eficiente de recursos como la energía eléctrica y el agua. Además, se han implementado programas educativos y colaborativos enfocados en la gestión responsable de residuos electrónicos, reafirmando nuestra dedicación a promover prácticas sostenibles y a contribuir al bienestar de las comunidades en las que operamos.

Huella de carbono

(GRI 305-1)(GRI 305-2)(GRI 305-3)

Por primera vez, certificamos nuestra huella de carbono, obteniendo dos estrellas en el portal Huella de Carbono Perú, del Ministerio del Ambiente (MINAM) de Perú. Este reconocimiento refuerza nuestro compromiso de medir, gestionar y reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Para la cuantificación de las emisiones de GEI utilizamos las recomendaciones dadas en la ISO 14064-1:2018 y en el GHG Protocol. La medición comprende todo el periodo 2023 y los gases analizados para la elaboración de la huella de carbono han sido CO₂, CH₄, N₂O, HCF, SF₆, NF₃ y PFC, de los que se identificaron: CO₂, CH₄, N₂O y HCF.

En el año 2023 nuestro Inventario de GEI de Entel Perú evidenció un total de emisiones de 38,423.74 tCO₂eq. De éstas, el 7.77% pertenecen a la categoría 1, el 88.42% pertenecen a la categoría 2, 3.71% pertenecen a la categoría 3 y el 0.10% provienen de la categoría 4.

Resultados totales de huella de carbono

Categorías ISO 14064 - 1:2018	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Categoría 1 Emisiones y remociones directas de GEI	2,820.55	3,41	6,35	155,24	2,985.54	7,77 %
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI por energía importada	33,868.90	49,60	54,69	0,00	33,973.19	88,42 %
Categorías 3: Emisiones indirectas de GEI por transporte	1,419.41	0,85	5,23	0,00	1,425.49	3,71 %
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI por productos utilizados por la organización	11,84	27,68	0,00	0,00	39,52	0,10 %
Total huella de carbono	38,120.69	81,54	66,27	155,24	38,423.74	100 %

Consumo de energía eléctrica y agua

Consumo de energía eléctrica

En Entel Perú la energía eléctrica nos permite operar la informática, el procesamiento de información, dispositivos de almacenamiento, entre otros. Además de utilizarse para la climatización y la limpieza de espacios interiores..

Consumo de energía eléctrica

Sede	Mwh
Plaza República	943.91
Tienda propia República	32.21
San Borja	9,704.29
Miraflores	4,983.19
Antenas	144,564.35

Consumo de agua

Somos responsables del cuidado y el uso óptimo del agua. Nuestro consumo de este recurso obedece principalmente a actividades de uso doméstico, como el uso de los servicios higiénicos. Asimismo, nuestra sede San Borja se ubica en un edificio inteligente, cuyo sistema de distribución de agua ha sido diseñado para optimizar el consumo.

Consumo de agua

Sede	Megalitros
2021	15.59
2022	17.65
2023	20.31



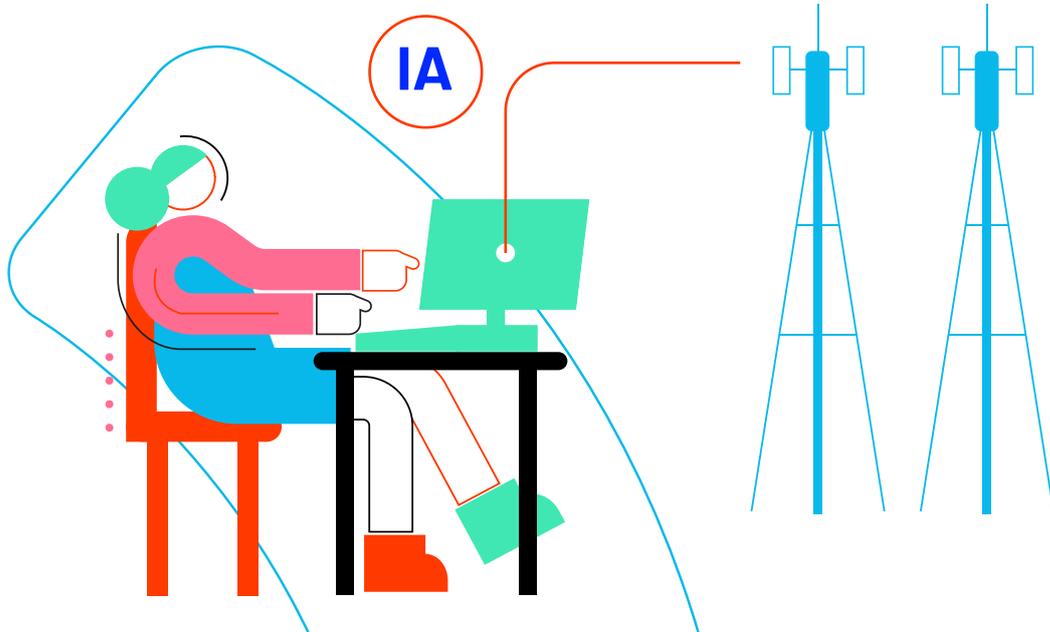
Red Sostenible con **inteligencia artificial**

La sostenibilidad y la eficiencia energética son pilares esenciales en nuestra estrategia, y el programa "Red sostenible con inteligencia artificial (IA)" refleja nuestro compromiso en estas áreas. Implementado en 2023, este innovador programa utiliza tecnología avanzada de IA para optimizar el consumo energético de nuestras estaciones base, ajustando de manera inteligente el funcionamiento de las antenas, según la demanda de tráfico, sin comprometer el rendimiento de la red.

Los resultados alcanzados hasta diciembre de 2023 demuestran el impacto positivo de esta iniciativa. Hemos logrado un ahorro mensual de 73,619 kWh, acumulando un total de 228,780 kWh a lo largo del año. Este ahorro energético se ha traducido en una reducción significativa de nuestros costos operativos, con un ahorro acumulado de S/ 160,146, lo que evidencia la efectividad del programa, tanto en términos económicos como ambientales.

La integración de la IA no solo reduce el consumo de energía, sino que también juega un papel crucial en la disminución de nuestra huella de carbono. Al gestionar eficientemente la energía utilizada por nuestras antenas, hemos logrado reducir significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero, alineando nuestras operaciones con los objetivos globales de sostenibilidad y reafirmando nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental.

Este enfoque innovador nos permite no solo mejorar la eficiencia operativa y reducir costos, sino también fortalecer nuestra posición como líderes en la adopción de tecnologías sostenibles dentro de la industria de telecomunicaciones. Seguimos comprometidos en la expansión y el perfeccionamiento de esta iniciativa para continuar contribuyendo de manera significativa a la sostenibilidad energética y al cuidado del medio ambiente en el Perú.



Gestión de residuos sólidos y RAEE (GRI 306-3)(GRI 306-4)

Estamos comprometidos con el desarrollo educativo y profesional de la comunidad y en la reducción de nuestro impacto ambiental. Es por ello que durante 2023, implementamos diversas iniciativas educativas, tales como la colaboración con Tecky Brains donde capacitamos a 100 niños y niñas en programación de videojuegos y en la importancia del reciclaje de residuos electrónicos (RAEE). Este programa denominado "Yo Programo, Yo RAEECiclo" incluyó un concurso en el que los participantes diseñaron videojuegos con la temática de reciclaje de RAEE, y los ganadores recibieron tablets con las que continuarán su formación.

A través de nuestra alianza con Acción por los niños, trabajamos con ocho colegios en Villa El Salvador donde también se llevaron a cabo talleres para formar líderes estudiantiles en temas de medio ambiente y reciclaje. Estos estudiantes, a su vez, generaron campañas de recolección de RAEE en sus colegios, logrando recolectar casi una tonelada de residuos en dos semanas.

Asimismo, en Entel trabajamos con Recolecc para gestionar responsablemente nuestros residuos electrónicos. Participamos en más de quince ferias de reciclaje durante el año, promoviendo la correcta disposición de RAEE y sensibilizando a la comunidad sobre la importancia del reciclaje.

Toneladas de RAEE del programa "Reciclemos para transformar"



Año	Toneladas
2021	8.96
2022	42
2023	365

Cantidad de organizaciones en "Reciclemos para transformar"



Año	Organizaciones participantes
2021	47
2022	51
2023	55



Cableado aéreo y su impacto ambiental

(Entel 5 Cableado aéreo)

En nuestras operaciones, utilizamos cableado aéreo para la transmisión de datos y voz. Este cableado aéreo es esencial para llevar conectividad a la población rural y urbana, contribuyendo al desarrollo del país y de la sociedad. Reconocemos que este tipo de cableado presenta desafíos estéticos, de seguridad y mantenimiento, particularmente en ciudades con rápido crecimiento y una infraestructura de telecomunicaciones en expansión. Durante el año 2023, desplegamos cableado aéreo, utilizando las mejores prácticas, y reafirmamos nuestro compromiso de continuar buscando mejoras para afrontar los desafíos antes indicados.

El 12 de marzo de 2024 se publicó el Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31595, "Ley que promueve la descontaminación ambiental y establece el retiro del cableado aéreo en desuso o en mal estado en las zonas urbanas del país". Esta normativa responde a la creciente preocupación por los desafíos que el cableado aéreo representa.

En cumplimiento del artículo 5 del referido Decreto Supremo, el grupo Entel ha presentado, ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el Plan de Acción que detalla las actividades que llevaremos a cabo en relación con el retiro del cableado aéreo que pueda encontrarse en desuso o en mal estado por distintas circunstancias. Asimismo, hemos incorporado procedimientos de trabajo rigurosos y acciones de mitigación para gestionar posibles eventualidades durante el proceso de retiro en caso se deba realizar.

Si bien el Grupo Entel cumple con la normativa vigente aplicable al despliegue de cableado aéreo, nuestro compromiso con la descontaminación ambiental y la mejora del entorno urbano es firme. Nos dedicamos a llevar a cabo este proceso con la máxima eficiencia y responsabilidad, minimizando el impacto en las comunidades y garantizando la seguridad pública.



7



(GRI 2-3, GRI 2-5 y GRI 3-1)

Sobre nuestro **reporte de sostenibilidad**

En el Reporte de Sostenibilidad 2023 de Entel Perú, hemos adoptado un enfoque integral que refleja nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad en las dimensiones económica, ambiental y social. Este reporte se ha desarrollado bajo los estándares universales de la Global Reporting Initiative (GRI), específicamente los estándares GRI 1, GRI 2 y GRI 3 de 2021. Nuestro objetivo principal es comunicar, de manera clara y precisa, los resultados más relevantes de nuestra gestión durante el año 2023, abordando tanto los desafíos como los logros en sostenibilidad.

Para la elaboración de este reporte, seguimos una metodología que hace referencia a la doble materialidad. Esto nos permitió identificar y gestionar tanto los impactos financieros como los ambientales y sociales, evaluando cómo afectan a nuestros grupos de interés y al negocio en general. Este enfoque no solo nos ayuda a cumplir con las exigencias normativas, sino también a generar valor sostenible para nuestros grupos de interés. La determinación de los temas materiales ha sido clave en este proceso; ha sido liderada por nuestra Jefatura de Gestión de Reputación y Desarrollo Sostenible, y ha contado con el apoyo de un equipo de consultores externos para asegurar la objetividad y precisión en la identificación de los asuntos críticos.

El proceso de identificación y priorización de los temas materiales incluyó un análisis de los riesgos e impactos potenciales y reales que enfrenta la organización. Especialmente, se realizaron consultas a dos de nuestros principales grupos de interés: los proveedores y los aliados de la comunidad. Como resultado, hemos construido una matriz de materialidad que recoge estos temas prioritarios, incluyendo tanto los impactos positivos como negativos, y los hemos categorizado según su relevancia.

La gestión de estos temas materiales se sustenta en la implementación de políticas claras, acciones específicas y mecanismos de seguimiento para evaluar nuestra eficacia en la mitigación de impactos negativos y el fortalecimiento de los aspectos positivos. Aunque nuestro reporte no cuenta con una verificación externa formal, su contenido fue revisado y aprobado por nuestro gerente general, asegurando que todas las decisiones estratégicas estén alineadas con nuestros principios de sostenibilidad y los objetivos corporativos.

7.1 Sobre nuestros grupos de interés

(GRI 2-26)(GRI 2-29)(GRI 2-25)

En Entel Perú, nos comprometemos con la sostenibilidad y el crecimiento responsable a través de relaciones sólidas y transparentes con todos nuestros grupos de interés. Sabemos que cada grupo tiene expectativas específicas y, para nosotros, es esencial escucharlas y atenderlas de manera efectiva para construir un entorno de confianza y colaboración mutua.

Hemos desarrollado mecanismos específicos de diálogo que nos permiten mantener una comunicación fluida y proactiva, desde reuniones presenciales y encuestas hasta el uso de plataformas digitales que facilitan la interacción. A través de estos canales, recogemos y respondemos a las expectativas de cada grupo, asegurando que nuestras acciones estén alineadas con sus demandas y preocupaciones. Este enfoque nos ayuda a garantizar que nuestras operaciones tengan un impacto positivo y reflejen nuestro compromiso con todos nuestros grupos de interés.

Asimismo, nos comprometemos a remediar los impactos negativos que hayamos ocasionado o a los que hayamos contribuido. Para ello, hemos implementado mecanismos de quejas y reclamaciones que supervisamos constantemente para asegurar su eficacia y mejora continua, brindando respuestas rápidas y efectivas a las preocupaciones de nuestros grupos de interés.

Accionistas

Los accionistas son quienes nos proporcionan el capital necesario para realizar inversiones en la compañía. Nuestra relación con ellos se gestiona, principalmente, a través de la Oficina de Relación con los Inversionistas en Chile. Para ellos, las principales expectativas incluyen la estabilidad financiera; la rentabilidad y el retorno del capital; la transparencia en la información financiera; y el cumplimiento regulatorio y legal en el mercado de valores de Chile.

Colaboradores y colaboradoras

Los colaboradores son quienes tienen una relación contractual con la organización y desempeñan labores dentro de la misma. Mantenemos una comunicación constante con ellos a través de diversos mecanismos como: reuniones presenciales o virtuales de coordinación y planeamiento; la conformación de comités de trabajo; encuestas de compromiso; el canal de denuncias, y plataformas de información y aprendizaje. Las expectativas identificadas para este grupo incluyen: oportunidades de desarrollo profesional; un clima laboral positivo; igualdad de oportunidades, y eliminación de la discriminación. También valoran la flexibilidad laboral, capacitación, beneficios justos, y equilibrio entre la vida personal y laboral. Otros aspectos clave son: la transparencia en evaluaciones; reconocimiento de logros; participación en voluntariado, y el respeto a sus derechos, garantizando su voz en la organización y un ambiente laboral inclusivo.

Clientes y usuarios

Este grupo está compuesto por quienes adquieren y utilizan nuestros servicios de telecomunicaciones. Sus expectativas incluyen: beneficios y promociones; tarifas competitivas; alta calidad en la señal y cobertura; un buen servicio postventa; seguridad en las antenas, y que la empresa sea socialmente responsable. Para ello, empleamos una amplia variedad de canales de comunicación como: *call centers*, tiendas físicas, canales digitales, redes sociales, aplicaciones, y el libro de reclamaciones, asegurando un servicio eficiente y centrado en el cliente.

Proveedores, contratistas y socios de negocio

Nos relacionamos con personas jurídicas que nos abastecen de bienes y servicios necesarios para nuestras operaciones. Sus principales expectativas incluyen: la contratación y continuidad de los contratos; transparencia en los procesos de selección, evaluación y pago; así como recibir los pagos de manera rápida y oportuna. Utilizamos mecanismos como licitaciones, cartas, correos electrónicos y contacto directo a través del área de logística para garantizar una relación fluida y eficiente.

Comunidad

La comunidad de Entel incluye tanto a clientes como a personas u organizaciones en las zonas donde operamos. Sus expectativas se centran en la atención a reclamos y un diálogo abierto y transparente. Mantenemos canales de denuncia y realizamos un seguimiento constante en medios y redes sociales para abordar sus inquietudes de manera oportuna.

Estado

El Estado, representado por el gobierno central y los gobiernos locales, establece el marco legal bajo el cual operamos. Además, otorgan licencias y supervisan nuestro cumplimiento regulatorio. Sus expectativas se centran en: la calidad del servicio; la señal y la cobertura; el cumplimiento de las normas vigentes, y el uso adecuado del espectro. Para mantener una relación fluida, participamos en reuniones y espacios de diálogo, procesos de incidencia pública y negociación, y respondemos a solicitudes de información.

Competencia

Nuestra competencia está formada por otras empresas de telecomunicaciones con las que compartimos el mercado. Este grupo espera una competencia justa y el cumplimiento de las normativas regulatorias. Para asegurar un entorno equitativo, participamos en espacios gremiales y reuniones con reguladores, buscando siempre mejorar las condiciones del sector.

Medios de comunicación y líderes

Los medios de comunicación, tanto masivos como especializados en tecnología, desempeñan un rol crucial en la difusión de la información relevante. Sus expectativas giran en torno al acceso a información transparente y oportuna. Para ello, organizamos conferencias de prensa, emitimos comunicados y notas de prensa, y realizamos eventos dirigidos a la prensa, manteniendo así una comunicación directa y eficaz.



7.2 Matriz de materialidad

(GRI 2-4)

El proceso para identificar los temas ESG más relevantes para nuestra gestión en Entel Perú se actualiza anualmente. Los resultados de este proceso de actualización se presentan a continuación:

Temas Materiales

(GRI 3-2)

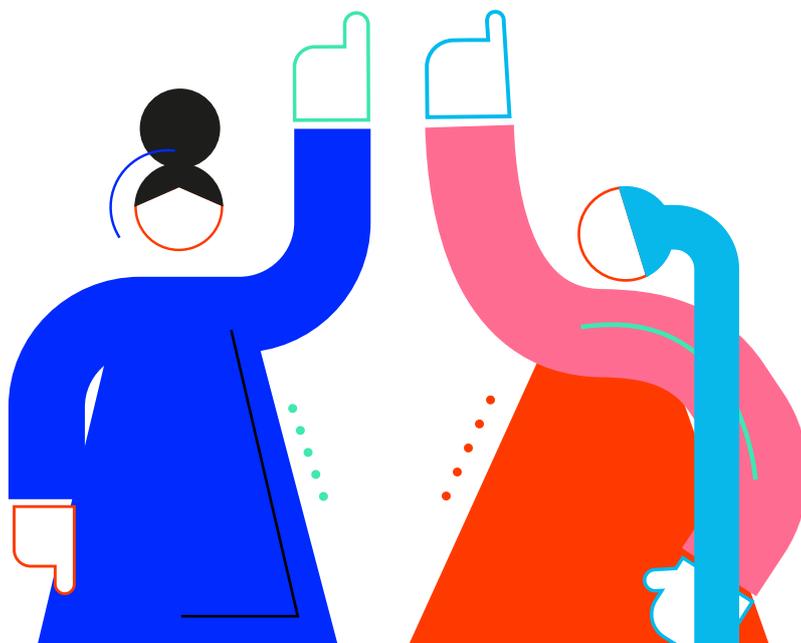
Tema material	Impacto	Contenidos GRI asociados o indicadores propios
1 Desempeño económico	Más recursos financieros para inversiones estratégicas.	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido
2 Tarifas accesibles	Mayor acceso a servicios.	Indicador propio – Entel 1 Tarifas Accesibles 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
3 Gestión de Riesgos	Asegurar la continuidad operativa.	Indicador propio – Entel 2 Gestión del riesgo
4 Conectividad	Posibles interrupciones del servicio.	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
5 Lenguaje de señas	Inclusión para personas con discapacidad auditiva.	Indicador propio – Entel 3 Lenguaje de señas
6 Manejo de RAEE	Segregación y reutilización de residuos.	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación
7 Gestión de la cadena de suministro	Flujo continuo de productos y servicios de calidad.	Indicador propio – Entel 4 Cadena de suministro
8 Prácticas de empleo e inclusión	Motivación y retención a largo plazo.	GRI 401 -1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
9 Ciberseguridad	Evitar costos por violaciones de datos.	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
10 Cableado aéreo	Contaminación visual.	Indicador propio – Entel 5 Cableado aéreo
11 Gestión con los clientes	Insatisfacción por problemas en atención al cliente.	Indicador propio – Entel 6 Gestión con clientes
12 Ética empresarial	Fortalecer relaciones con socios y comunidad.	Indicador propio – Entel 7 Ética empresarial

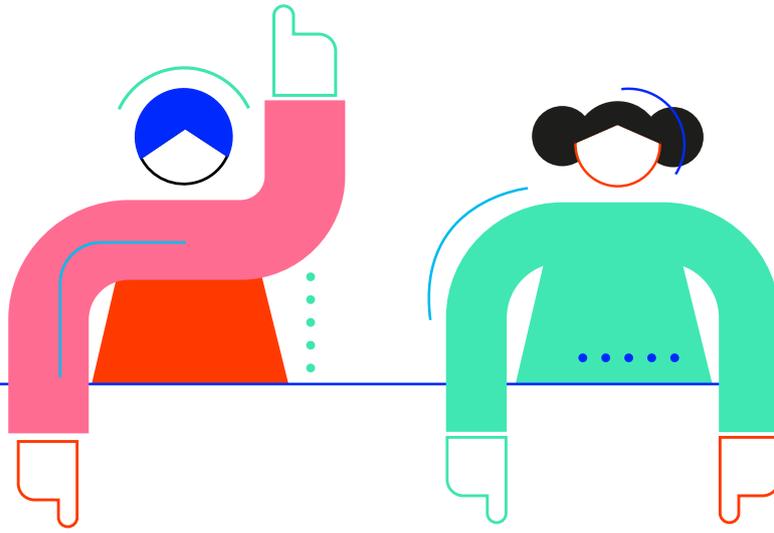
Tema material

Impacto

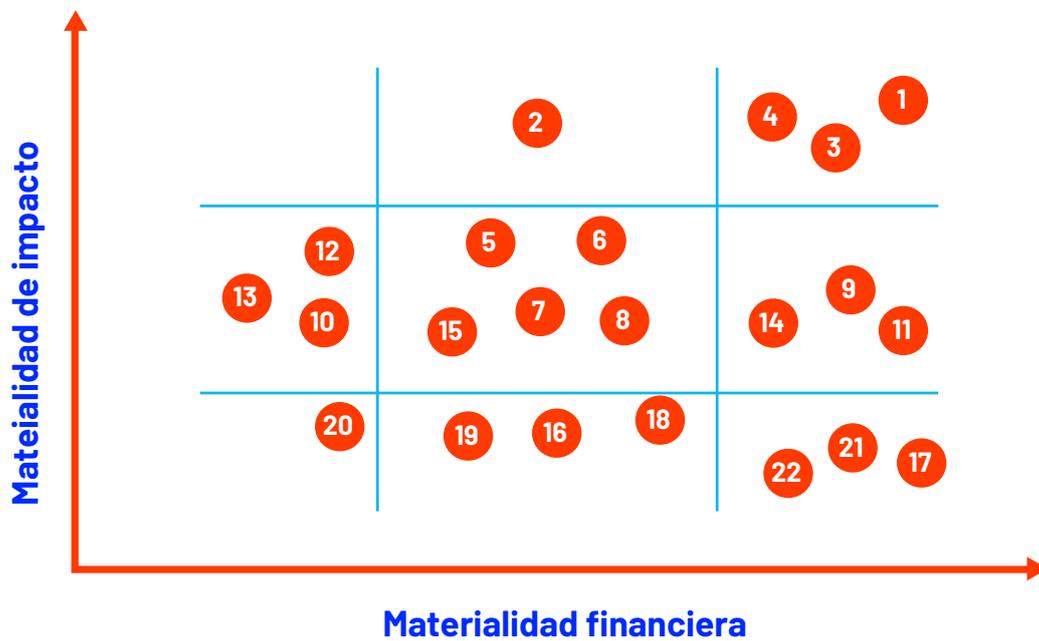
Contenidos GRI Asociados o indicadores propios

13	Aumento en la productividad	Comunicación y digitalización eficientes.	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
14	Desarrollo del capital humano	Mantener una fuerza laboral calificada y estable.	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
15	Diversidad y equidad	Incrementar la motivación de empleados.	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
16	Salud y seguridad en el trabajo	Crear un entorno laboral seguro y valorado.	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral
17	Protección de datos y privacidad	Riesgo de violación de privacidad de clientes.	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
18	Huella de carbono	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
19	Donaciones	Contribuir al bienestar comunitario.	Indicador propio - Entel 8 Donaciones
20	Gestión de residuos	Minimizar residuos y promover su reutilización.	GRI 306-3 Residuos generados
21	Impulso de la Innovación	Desarrollar tecnologías que satisfacen necesidades cambiantes.	Indicador propio - Entel 9 Innovación
22	Atracción y retención del talento	Atraer y retener talento con una cultura motivadora.	GRI 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales





Matriz de **materialidad**



7.3 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Entel Perú, vinculamos nuestros temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para asegurar un impacto positivo en nuestro entorno y negocio. Evaluamos estos temas según su relevancia, priorizando aquellos aspectos críticos tanto para nuestras operaciones como para la sociedad. Desde la expansión de la conectividad y la inclusión digital hasta la sostenibilidad ambiental y las prácticas laborales justas, trabajamos para alinear nuestras estrategias con los ODS. Respalamos cada tema con indicadores que nos permiten medir y gestionar nuestro desempeño, garantizando que nuestro crecimiento sea responsable y sostenible.

Temas Materiales

(GRI 3-2)

	Tema material	Materialidad de impacto	Materialidad financiera	ODS	Principales indicadores de gestión
1	Desempeño económico	ALTO	ALTO	ODS 8	Valor económico generado, ingresos, inversiones en infraestructura.
2	Tarifas accesibles	ALTO	MEDIO	ODS 9	Planes accesibles, inclusión digital, expansión de cobertura
3	Gestión de riesgos	ALTO	ALTO	ODS 16	Continuidad operativa, gestión de crisis.
4	Conectividad	ALTO	ALTO	ODS 9	Expansión de infraestructura, conectividad en áreas remotas.
5	Lenguaje de Señas	MEDIO	MEDIO	ODS 10	Capacitación en accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.
6	Manejo de RAEE	MEDIO	MEDIO	ODS 12	Reciclaje de RAEE
7	Gestión de la cadena de suministro	MEDIO	MEDIO	ODS 12	Homologación de proveedores, evaluación de riesgos ASG.
8	Prácticas de empleo e inclusión	MEDIO	MEDIO	ODS 8	Programas de formación, bienestar laboral.
9	Ciberseguridad	MEDIO	ALTO	ODS 16	Capacitación en ciberseguridad, protección de datos.
10	Cableado aéreo	MEDIO	BAJO	ODS 11	Plan de retiro de cableado en desuso, reducción de contaminación visual, seguridad pública.
11	Gestión con los clientes	MEDIO	ALTO	ODS 9	Net Promoter Score (NPS), canales de atención.
12	Ética empresarial	MEDIO	BAJO	ODS 16	Código de conducta, modelo de prevención de delitos
13	Aumento en la productividad	MEDIO	BAJO	ODS 8	Digitalización, eficiencia operativa
14	Desarrollo del capital humano	MEDIO	ALTO	ODS 4	Universidad Entel, planes de carrera.
15	Diversidad y equidad	MEDIO	MEDIO	ODS 5	Programas de inclusión y diversidad.
16	Salud y seguridad en el trabajo	MEDIO	MEDIO	ODS 3	Programas de salud ocupacional, índice de accidentabilidad.
17	Protección de datos y privacidad	BAJO	ALTO	ODS 16	Políticas de seguridad de la información.
18	Huella de carbono	BAJO	MEDIO	ODS 13	Certificación de huella de carbono, reducción de emisiones.
19	Donaciones	BAJO	MEDIO	ODS 11	Apoyo comunitario, programas sociales.
20	Gestión de residuos	BAJO	BAJO	ODS 12	Reciclaje, campañas de sensibilización.
21	Impulso de la innovación	BAJO	ALTO	ODS 9	Proyectos tecnológicos, ecosistema de innovación.
22	Atracción y retención del talento	BAJO	ALTO	ODS 8	Encuestas de clima laboral, programas de bienestar.

8

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Entel Perú ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

GRI utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares sectoriales GRI aplicables Ninguno

Contenidos Generales

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	6, 13					
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7					
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	69,76					
	2-4 Actualización de la información	72					
	2-5 Verificación externa	69					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7, 8					
	2-7 Empleados	31					
	2-8 Trabajadores que no son empleados	13, 15			2-8 a, b y c	Información no disponible	No se cuenta con los detalles
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	13					
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	15					
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	15					
	2-12 Funciones del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	14					
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14					
	2-14 Funciones del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	19					
	2-15 Conflictos de interés	14					
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	21					
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	14					
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-			2-18 a, b y c	Información no disponible	No se realizan evaluaciones
	2-19 Políticas de remuneración	16					
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	16					
	2-21 Ratio de compensación total anual				2-21 a, b y c	Información no disponible	Información confidencial
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3					
	2-23 Compromisos y políticas	11, 21					
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	21					
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	70					
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	25					
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	22, 53					
	2-28 Afiliación a asociaciones	20					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	70					
	2-30 Convenios de negociación colectiva						No se cuenta con sindicatos

Temas materiales

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	69				
	3-2: Lista de temas materiales	72				

Desempeño económico

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24	ODS 8			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	24	ODS 8			

Conectividad

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	57	ODS 9			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54, 57	ODS 9			

Manejo de RAEE

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	68	ODS 12			
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación	68	ODS 12			

Prácticas de empleo e inclusión

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45	ODS 8			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	45	ODS 8			

Ciberseguridad

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22	ODS 16			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	22	ODS 16			

Aumento de la productividad

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	54	ODS 8			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54	ODS 8			

Desarrollo del capital humano

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	36	ODS 4			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por colaborador	36	ODS 4			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los colaboradores y programas de ayuda a la transición 10	36	ODS 4			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	39	ODS 4			

Diversidad y equidad

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31	ODS 5			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	31	ODS 5			

Seguridad y salud en el trabajo

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47	ODS 3			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	47	ODS 3			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	47	ODS 3			

Protección de datos y privacidad

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22	ODS 16			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	22	ODS 16			

Huella de carbono

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	64	ODS 13			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	64	ODS 13			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	64	ODS 13			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	64	ODS 13			

Gestión de residuos

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	66	ODS 12			
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-3 Residuos generados	66	ODS 12			

Atracción y retención del talento

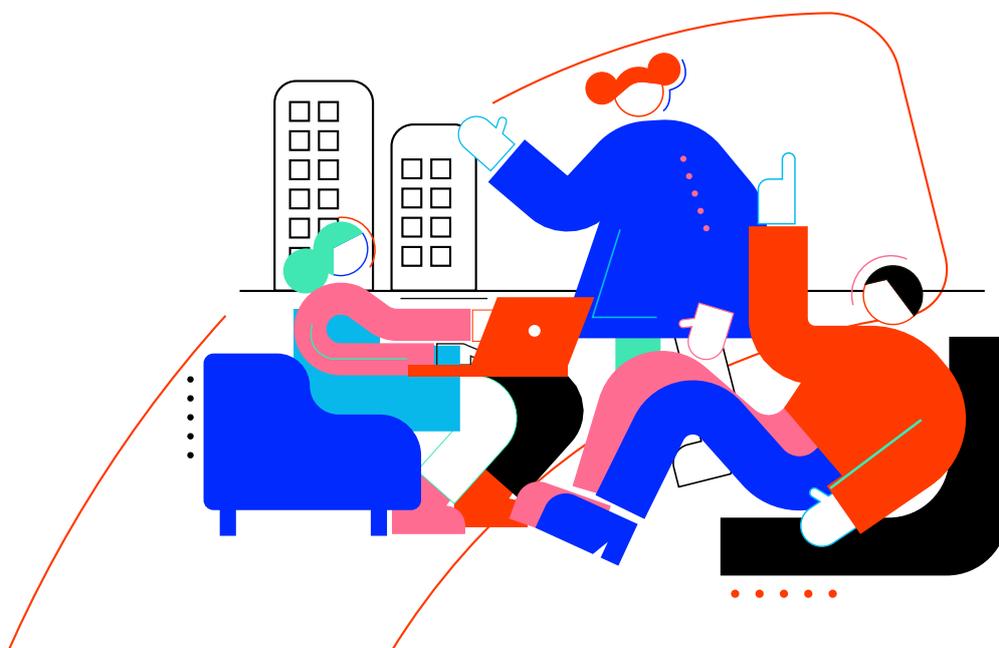
Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	44	ODS 8			
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	44	ODS 8			

Indicadores propios Entel Perú

Omisión

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	Tarifas accesibles					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	54	ODS 9			
	Entel 1: Tarifas accesibles	54	ODS 9			
	Gestión de riesgo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	22	ODS 16			
	Entel 2: Gestión de riesgo	22	ODS 16			
	Lengua de señas					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	41	ODS 4			
	Entel 3: Lengua de señas	41	ODS 4			
	Gestión de la cadena de suministros					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	28	ODS 12			
	Entel 4: Cadena de suministro	28	ODS 12			
	Cableado aéreo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	68	ODS 11			
	Entel 5: Cableado aéreo	68	ODS 11			
	Gestión con los clientes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	52	ODS 9			
	Entel 6: Gestión con los clientes	52	ODS 9			
	Ética empresarial					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	21	ODS 16			
	Entel 7: Ética empresarial	21	ODS 16			
	Donaciones					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	58	ODS 11			
	Entel 8: Donaciones	58	ODS 11			
	Impulso de la innovación					
GRI 3: Temas materiales 2021	3 - 3 Gestión de los temas materiales	59	ODS 9			
	Entel 9: Innovación	59	ODS 9			





(GRI 2-3)

Estimados lectores, los invitamos a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias relacionadas con nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023 a través de los siguientes espacios:

Dirección: Av. República de Colombia 791, San Isidro, Lima - Perú.

Correo: sostenibilidad@entel.pe

Además, pueden visitar el siguiente enlace, donde encontrarán información y noticias sobre nuestra gestión de sostenibilidad:

<https://www.entel.pe/sostenibilidad/>

Con la asesoría de CTC Consultores: informes@ctc.la
www.ctc.la

Elaboración de contenidos GRI: Heydi Ochoa y Ricardo Cuba de CTC Consultores en Sostenibilidad

Revisión: María José Centeno

Aprobación: Nino Boggio

Diseño e ilustración: Motoneta

Fotografía: El Grito Producciones

Corrección y edición de texto: Leonardo Lay