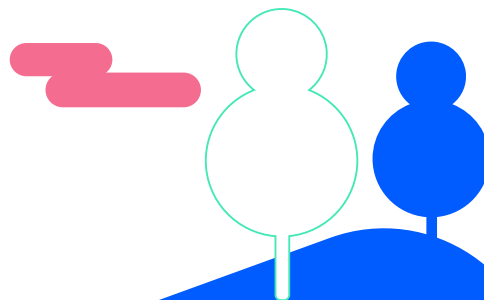


REPORTE **DE** SOSTENIBILIDAD 2019



índice

1	Introducción	3
2	Mensaje del gerente general	4
3	Sobre nosotros	6
	3.1. Misión y visión	7
	3.2. Nuestros servicios	7
	3.3. Gestión ética	9
	3.4. Procesos de auditoría interna	9
	3.5. Asociaciones y membresías	10
	3.6. Reconocimientos y distinciones	10
4	Nuestra gestión y logros	11
	4.1. Principales cifras	12
	4.2. Estructura de gobierno	13
5	Desempeño económico	14
	5.1. Gestión financiera	15
	5.2. Valor económico	16
	5.3. Gestión con proveedores	17
	5.4. Gestión de riesgos	18
6	Gestión con los colaboradores	19
	6.1. Pilares culturales	21
	6.2. Compromisos	21
	6.3. Colaboradores y diversidad	22
	6.4. Clima laboral	25
	6.5. Programa de beneficios	26
	6.6. Reconocimientos	29
	6.7. Formación y desarrollo	30
	6.8. Medición del desempeño	30
	6.9. Seguridad y salud en el trabajo	31
	6.10. Comités de Diversidad y Hostigamiento	33
	6.11. Innovación	33
7	Gestión con los clientes	34
	7.1. Crecimiento continuo	35
	7.2. Canales de atención	38
	7.3. Satisfacción y recomendación	39
	7.4. Infraestructura	41
	7.5. Operación dentro del marco regulatorio	42
	7.6. Gestión de las radiaciones no ionizantes	42
8	Gestión de la sostenibilidad	43
	8.1. Acciones sociales	44
	8.2. Acciones ambientales	48
	8.3. Vinculación con los objetivos de desarrollo sostenible	51
9	Sobre este reporte	55
	9.1. Nuestros grupos de interés	55
	9.2. Temas materiales del negocio	58
10	Índice GRI	61



1



Introducción

Presentamos nuestro cuarto reporte de sostenibilidad. Este documento anual representa un compromiso de transparencia con la sociedad y nuestros grupos de interés, pues comunica el trabajo que realizamos anualmente en materia económica, social y ambiental.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), opción esencial, y considera las pautas para la publicación de las Comunicaciones de Progreso del Pacto Global, iniciativa mundial de la cual somos signatarios desde 2017.

En la elaboración de contenidos hemos considerado las prioridades de nuestros grupos de interés e incluimos aquellos temas que la compañía considera importantes para el desempeño del negocio.

Con la finalidad de asegurar la objetividad en las diferentes etapas, todo el proceso de elaboración de este reporte fue liderado por la Jefatura de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad y contó con la asesoría de consultores externos.



2



Mensaje de nuestro gerente general

A nuestros grupos de interés.

(GRI 102-14)

Mientras nos encontrábamos en el proceso de elaboración del presente reporte anual, la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 nos enfrentó a impactos principalmente sociales y económicos como país. Como empresa, empezamos una carrera diaria de adaptación sin precedentes, con situaciones tan nuevas para todos como demandantes de soluciones inmediatas.

Todas y cada una de estas soluciones han requerido el replanteamiento de casi la totalidad de actividades y procesos de la compañía, tomar decisiones rápidas y oportunas, cometer errores y corregirlos (también con rapidez), entender una nueva normalidad y adaptarnos a ella en tiempo récord para preservar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y la conectividad total de nuestros 8,6 millones de usuarios a nivel nacional.

Debido a que el servicio de telecomunicaciones es un servicio esencial, fuimos construyendo un plan que involucró principalmente a tres frentes: colaboradores, clientes y sociedad.

Si bien este reporte reúne las acciones ejecutadas en 2019, creemos oportuno comunicarles a ustedes, nuestros grupos de interés, sobre las acciones que hemos desarrollado para enfrentar esta situación única en la historia.

Desde el primer momento en que el Estado Peruano declaró el estado de emergencia sanitaria nacional, nuestras gerencias iniciaron un abrumador proceso de transformación y atención de nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Esta tarea no hubiera sido posible sin el esfuerzo y dedicación de todos nuestros colaboradores. A continuación, una lista de respuestas rápidas ante la crisis:

- Lanzamos el programa "Aquí Estoy", que permite a los pacientes en unidades de cuidados intensivos (UCI) por COVID-19 mantenerse comunicados con sus familiares. Esto se realiza mediante la cesión gratuita al Ministerio de Salud de conexión y equipos para la realización de videollamadas.

•Brindamos conectividad total en el Centro de Atención y Aislamiento Temporal en la Villa Panamericana. Este espacio es uno de los principales puntos de atención y albergue para pacientes con COVID-19 en Lima. Nuestros ingenieros y técnicos realizaron la adecuación para brindar la mejor calidad en datos y voz a los más de 3 000 pacientes y 850 trabajadores en su interior.

•Damos conexión gratuita con datos ilimitados a 692 líneas del Ministerio de Salud para optimizar su labor.

•Habilitamos a nivel nacional el envío y la recepción gratuita de SMS a cualquier operador del Perú para que podamos mantenernos comunicados con amigos y familiares a través de esta vía.

•Ofrecemos herramientas gratuitas para facilitarles el trabajo remoto a nuestros clientes corporativos, con soluciones empresariales como Microsoft TEAMS.

•Además de las facilidades de pago y fraccionamiento que hemos brindado a nuestros clientes durante el estado de emergencia sanitaria, diseñamos y presentamos nuestro nuevo Plan Solidario Entel para mantener conectados a nuestros clientes que afrontan dificultades económicas. Este plan, que tiene costo cero, busca beneficiar a las personas que hayan tenido dificultades con el pago de su servicio durante el estado de emergencia sanitaria y por ello generaron una deuda vencida, tienen habilitado el servicio de prestaciones de emergencia o han solicitado pago en cuotas de la deuda.

•Nuestros clientes tienen la posibilidad de fraccionar sus deudas hasta en 12 meses sin ningún tipo de interés.

•Facilitamos el acceso gratuito (sin consumo de datos) a webs de utilidad durante el estado de emergencia sanitaria como "Aprendo en Casa".

•Adaptamos nuestro programa "Señas Que Conectan" para seguir capacitando en lengua de señas peruana de manera virtual a nuestros asesores de tienda. De esta manera, tenemos una mayor oportunidad de incluir a aquellos que se encuentran en distintas provincias de nuestro país.

•Pensamos en aquellos que deben seguir trabajando para cumplir su labor informativa con la sociedad, como es el caso de los periodistas, y les hicimos llegar nuestra "Mascarilla Solidaria" para que se protejan ellos y a los que les rodean.

•Duplicamos la cantidad de asesores atendiendo vía WhatsApp. De esta manera el tiempo de espera de nuestros clientes se redujo y nuestros asesores pueden cumplir con horarios de trabajo adecuados.

Sabemos que este contexto aún no termina. Por ello mantendremos firme nuestra gestión para reducir al máximo los impactos negativos y buscar oportunidades para atender en donde se nos necesite.

Finalmente, cada uno de nuestros colaboradores y yo nos unimos en solidaridad con los pacientes y familiares afectados por esta pandemia y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando por un Perú más conectado, más resiliente y más sano.

San Isidro, junio de 2020

Ramiro Lafarga
Gerente General



Para información actualizada sobre nuestras iniciativas visite:
<https://www.entel.pe/sala-de-prensa/>
<https://www.entel.pe/acciones-covid/>

3



Sobre nosotros

Formamos parte del grupo Entel Chile y estamos presentes en Perú desde 2014. Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad. Este es nuestro propósito de marca. Nuestra oferta de servicios de telecomunicaciones establece compromisos con cada uno de nuestros grupos de interés. Cada año buscamos fortalecer estos vínculos.

Hoy somos la marca más querida y recomendada en el mercado. Por ello, trabajamos cada día por mantenernos en esta posición de liderazgo.

(GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7)



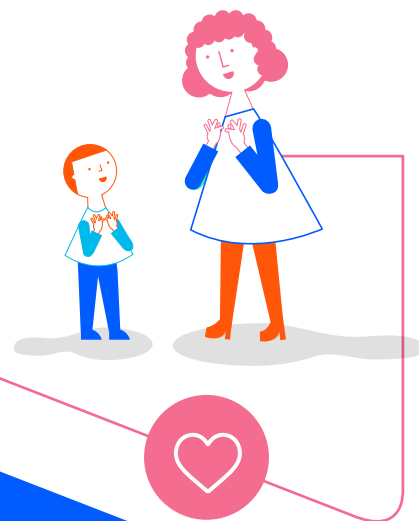
3.1 Misión y visión

Misión

Hacer que vivamos mejor conectados, contribuyendo a transformar responsablemente el Perú.

Visión

Ser un referente en el sector de las telecomunicaciones, brindando una experiencia distintiva, un lugar donde las personas se realizan, una empresa que desafía al mercado y crece de manera sostenible.



(GRI 102-2)

3.2 Nuestros servicios

Atendemos las necesidades de personas y empresas de todo tamaño.

-  Telefonía móvil, prepago y postpago
-  Telefonía fija con tecnología móvil
-  Banda ancha fija inalámbrica (BAFI) con tecnología fija
-  Roaming internacional
-  Mensajes de texto masivos

Además de esta oferta para el mercado personas y empresas, también ofrecemos soluciones integrales para negocios. En 2019, estos servicios adicionales sumaron aproximadamente 21 millones de soles en nuestros ingresos:



Servicio de geolocalización: Permite visualizar posiciones en un mapa digital sin necesidad de aplicaciones o dispositivos adicionales.



Licencias Estándares: Son aplicaciones orientadas a la productividad como seguimiento, generación de pedidos o actividades en campo.



Mobile Device Management: Es un software que permite monitorear y administrar dispositivos móviles.



Office 365 y Gsuite: Licencias de Microsoft Office y Google incluyendo correo, herramientas de colaboración y espacio en la nube. En 2019, nos convertimos en la empresa de telecomunicaciones nro. 1 en esta categoría de ventas.



YASTA: Es una plataforma orientada a las PYMES, que permite emitir facturas electrónicas sin complicaciones.



SMS Multioperador: Es una plataforma que permite realizar envíos de mensajes de texto (SMS) de forma masiva a cualquier tipo de dispositivo móvil.



ROLBOX: Permite identificar y gestionar diferentes parámetros de los vehículos, activos o personas. Por ejemplo, puede calcular distancias de recorrido entre el personal de campo y los vehículos.

3.3 Gestión ética

(GRI 102-17, 102-25)



Nuestro comportamiento ético, supervisión y gestión están definidos en nuestros lineamientos corporativos, los cuales son transversales a todas las actividades de nuestra organización.

Estas pautas de comportamiento tienen como directriz principal nuestro Código de Ética. Todos nuestros colaboradores reciben una capacitación sobre la comprensión y el uso del Código de Ética. Entre los diversos aspectos, podemos encontrar nuestros compromisos con los grupos de interés, libre competencia, responsabilidades administrativas y conflictos de interés. En 2019, se realizaron capacitaciones a 2 380 colaboradores. Una versión actualizada del mismo se encuentra a disposición del público en general en <https://www.entel.pe/personas/informacion-corporativa/>



El segundo componente de nuestra gestión ética es el adecuado funcionamiento del Comité de Ética. Es el órgano responsable de la interpretación, aplicación y administración de las políticas que establece el Código de Ética, y de velar por su cumplimiento. Está integrado por el gerente general, el gerente central de Legal, Regulación y Relaciones Institucionales, el gerente central de Capital Humano y Administración y el gerente de Auditoría Interna. En 2019, el Comité se reunió mensualmente y dio atención a todas las denuncias realizadas correctamente a través del Canal de Denuncias. El hallazgo más recurrente se refiere a los llamados de atención y al buen trato en el espacio de trabajo. Para ello, se han implementado medidas de acción directa en cada caso.



Finalmente, contamos con un Canal de Denuncias que permite realizar el registro de cualquier acto en contra de nuestro código, normas o leyes aplicables. Estas denuncias se pueden hacer de manera anónima y son de libre acceso para cualquier grupo de interés en nuestro sitio web. La administración, roles y responsabilidades se encuentran descritos en el procedimiento de gestión del Canal de Denuncias.

3.4 Procesos de auditoría interna

En 2019, se crea la Gerencia de Auditoría, que es la responsable de la identificación y gestión de los riesgos empresariales y de la ejecución de las auditorías internas. El procedimiento de auditoría interna está descrito y delimitado en la metodología de auditoría de NII Holdings, procedimiento heredado por Entel tras la compra de Nextel. El mismo es puesto en operación en el Plan Anual de Auditoría sobre el cual se establecen los alcances, instrumentos y regularidad de las supervisiones. Este documento es dinámico y recibe una actualización constante de sus alcances.

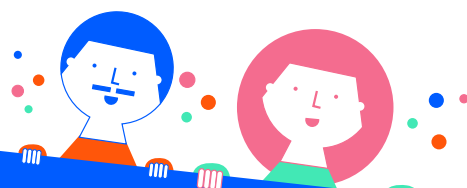
El equipo de auditoría interna se encarga de realizar los tres principales controles de auditoría: auditorías operativas, auditorías detectivas y cuestionarios de autoevaluación. La primera corresponde a la identificación de desviaciones en la gestión, la segunda realiza la verificación en campo de la ejecución de actividades y la última proporciona información para los entes reguladores.

Además del cumplimiento del Plan de Auditoría Interna realizado por el propio equipo, en 2019 se realizó una auditoría interna con auditores independientes para la evaluación del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) con resultados relevantes para la mejora de nuestro sistema.

(GRI 102-12, 102-13, 102-16)

3.5 Asociaciones y membresías

- Asociación Nacional de Anunciantes
- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional
- Cámara de Comercio de Lima
- Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria
- Global System for Mobile Communication Association
- Miembros de la Red de Empresas y Discapacidad
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Patronato Perú 2021



3.6 Reconocimientos y distinciones

1



1º lugar en el premio "Mejor Experiencia de Cliente" del estudio Best Consumer Experience (BCX) 2019, en el sector Telecomunicaciones.



Contamos con el Distintivo "Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021" por tercer año consecutivo.

16



Puesto 16º de empresas con mejor reputación corporativa (Merco Empresas), así como el liderazgo en el sector de telecomunicaciones.



33

Puesto 33º en el ranking "Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2019". Además, somos el 1º lugar en el sector de telecomunicaciones.

24

15



Puesto 24º en el ranking "Great Place to Work" y **puesto 15º** en el ranking "Great Place to Work Millennials".



Por segundo año consecutivo estamos dentro del ranking "Empresas Más Admiradas (EMA 2019)" por PWC.

TUTELA

Reconocimiento a la mejor velocidad de descarga en red 4G del mercado peruano y la mejor calidad de red de la industria según Tutela (empresa canadiense de análisis y comprobación de redes) y Osipitel.



Somos líderes en satisfacción de cliente del sector telecomunicaciones, tanto en prepago como en postpago, según Net Promoter Score.

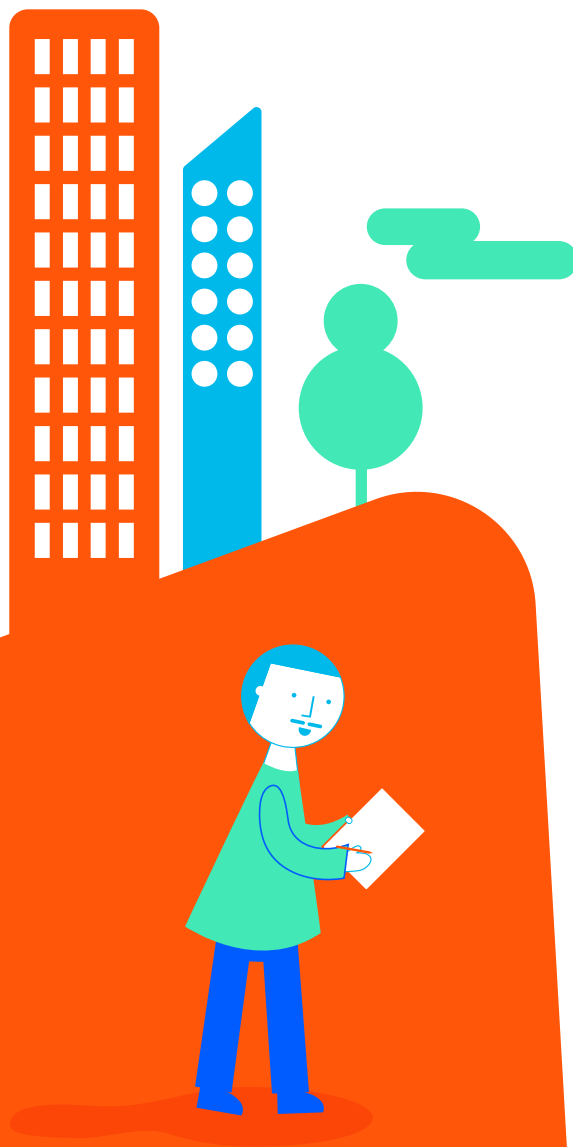


4

Nuestra gestión y logros

4.1 Principales cifras

(GRI 102-7)



3 155	millones de soles en ingresos
1 006	proveedores de bienes y servicios
697	millones de dólares en compras a proveedores
2 600	colaboradores
83 %	de satisfacción del clima laboral
57 %	de puestos cubiertos internamente
19 094	horas de capacitación
1 000 000	de soles en inversión de capacitación
23,50 %	del market share en clientes móviles y telefonía fija
8 211 802	suscriptores en telefonía móvil
1 921 358	líneas migradas a Entel
32,42 %	en NPS prepago Personas
84 %	en NPS empresas
77	colaboradores y agentes de seguridad capacitados en lengua de señas
3	tiendas "Dog Lover"
2 531	menciones en medios
9 654,11	toneladas de carbono equivalente (huella de carbono)
61	cargadores solares del programa "Conectados con el Planeta"
205,40	toneladas de RAEE entre 2016 y 2019 del programa "Reciclemos para transformar"
8	Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestra estrategia.

4.2 Estructura de gobierno

Entel Perú tiene la figura legal de una sociedad anónima.
Sus accionistas son:

Empresa Nacional de
Telecomunicaciones S.A. con el

54,1 %
de las
acciones

Entel Internacional SpA
Telecomunicaciones S.A. con el

44,9 %
de las
acciones

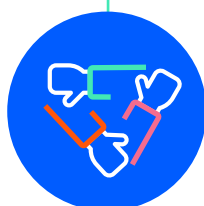
y Entel Inversiones con
una participación de

1 %

Nuestro gobierno corporativo está alineado con las políticas y procedimientos de nuestra casa matriz, con quien mantenemos una continua coordinación. Gracias a la experiencia adquirida en la región, Entel Perú ha logrado avanzar en el cumplimiento de sus objetivos.

En Perú, el Directorio se encuentra a la cabeza de la organización. Es el órgano de gobierno con la máxima autoridad en la toma de decisiones, exceptuando aquellas decisiones reservadas por Ley a la Asamblea General de Accionistas. Nuestro Directorio es informado de manera continua sobre los resultados de gestión. Al cierre de 2019, nuestro directorio estaba conformado por:

- **Alfredo Parot**, ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- **Antonio Büchi**, ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- **Carmen Rosa Graham**, MBA de la Sede de Postgrados de la Universidad Adolfo Ibañez, Adolfo Ibañez School of Management of Miami
- **Felipe Ureta**, ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- **José Luis Poch**, ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- **Juan José Hurtado**, ingeniero civil de la Universidad de Chile
- **Luis Felipe Gazitúa**, ingeniero comercial de la Universidad de Chile
- **Martín Pérez Monteverde**, administrador, empresario y político de la Universidad del Pacífico, exministro de Comercio Exterior y Turismo
- **Richard Büchi**, ingeniero civil de la Universidad de Chile, MBA de la Escuela Wharton de Negocios en la Universidad de Pennsylvania



El Directorio es el responsable de designar al gerente general. Desde abril de 2017 hasta la actualidad, esta posición es ocupada por Ramiro Lafarga, Máster en Economía y Administración de Empresas con Especialidad en Telecomunicaciones. Reportan a la Gerencia General las vicepresidencias de Mercado Empresas, Mercado Personas, Redes, y TI y

Procesos. Además de las Gerencias Centrales de Auditoría, Planeamiento Estratégico, Riesgos y Negocio Mayorista; Legal, Regulatorio y Relaciones Institucionales; Capital Humano; y Finanzas y Control de Gestión. En el siguiente nivel se encuentran 64 gerencias.



(GRI 102-45, 201-1)

Desempeño económico

El sueño de las diversas empresas del rubro de las telecomunicaciones es promover un impacto económico positivo para la sociedad, mediante mayor y mejor conectividad. Para Entel, como actor relevante del sector y empresa comprometida con la transformación de la sociedad, esta mirada se traslada a nuestros planes estratégicos y a nuestra gestión diaria. Ser parte de una sociedad que se preocupa por su desarrollo es actuar con responsabilidad financiera con nuestros diversos grupos de interés, como son nuestros proveedores, clientes, colaboradores y accionistas.

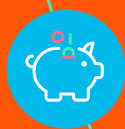
La Gerencia Central de Finanzas y Control de Gestión se encarga de la ejecución y supervisión de nuestras metas económicas. Esta Gerencia también tiene a su cargo la contabilidad general de la empresa, las compras y la gestión con los proveedores.

5



5.1 Gestión financiera

En 2019, el contexto político -que tiene impacto en la economía- fue catalogado por diversos especialistas como muy volátil. Esto debido al cierre del Congreso ocurrido en el mes de septiembre. Esta incertidumbre tuvo repercusiones en el crecimiento del PBI, registrando su menor expansión en los últimos 10 años (2,2 %). Los sectores económicos que más aportaron a este crecimiento fueron comercio y servicios, mientras que los que más restaron fueron manufactura y minería.

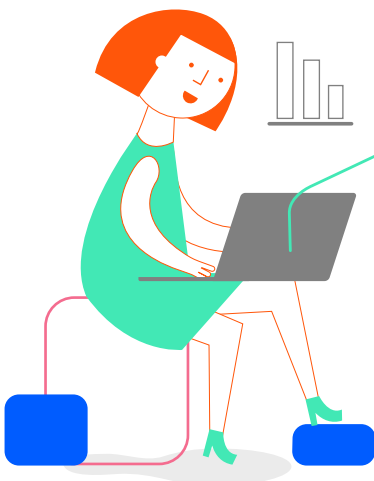


El sector de telecomunicaciones se caracterizó por una fuerte competencia y una baja de 53 % en los cargos de accesos móviles. Es decir, en la tarifa que paga el operador a la red. Ambas condiciones resultaron en un aumento de los ingresos del sector en 2 % a diciembre de 2019.

En 2019, unimos nuestro servicio con Americatel y cambiamos de nombre a "Entel Empresas", reforzando la oferta de servicios de voz, datos, internet y soluciones TI.

A fines de 2019, cerramos la venta del 62 % (1 262) de nuestras antenas y el 40 % (1 980) de las antenas de Entel en Chile por US\$ 772 millones. Esta venta estuvo acompañada de un contrato de arrendamiento por diez años, que permitió asegurar la calidad del servicio para nuestros clientes. Esta transacción significó ingresos por US\$ 113,1 millones, siendo el mayor impacto del año.

El resultado económico anual al cierre de 2019 ha sido positivo por primera vez desde el inicio de nuestras operaciones. El impacto en nuestra facturación dentro del Grupo Entel pasó de representar el 9,4 % en 2014, al 25,1 % en 2018 y al 30,4 % en 2019, es decir cuatro veces más que cuando iniciamos operaciones.



5.2 Valor económico

(GRI 201-1, 102-10)

A continuación, presentamos un resumen del valor económico generado, distribuido y retenido por Entel, de 2017 a 2019. El valor económico generado debe entenderse como las fuentes de ingresos de la organización. El valor económico distribuido es la inversión que hace la organización en la cadena de valor para brindar sus servicios. Estos están compuestos por grupos de interés como proveedores, Estado y comunidad.

Destaca el aumento de 28,2 % del valor económico generado con respecto a 2018 y de 70,1 % con respecto a 2017. En el detalle de otros ingresos en 2019, se presenta un incremento debido a la venta de antenas. Este monto representa S/ 384 millones del total de otros ingresos del año. Asimismo, se observa una disminución de 4,7 % en el valor económico distribuido con respecto a 2018, decrecimiento que corresponde en gran medida a la disminución en el pago a proveedores de bienes, servicios e insumos por un monto de S/ 174 millones.

Valor económico generado, distribuido y retenido

	S/ 2017	S/ 2018	S/ 2019
Valor económico generado	1 890 824 364,50	2 509 177 058,23	3 216 469 849,41
Total de ingresos brutos	1 853 683 336,52	2 461 745 895,02	2 766 580 960,52
Total de otros ingresos	37 141 027,98	47 431 163,21	449 888 888,89
Valor económico distribuido	903 402 334,40	3 965 103 738,63	3 776 981 778,27
Pago a proveedores de bienes, servicios e insumos	538 812 536,00	3 509 512 028,00	3 335 059 511,61
Pagos por alquileres de locales y propiedades inmuebles	25 900 843,70	38 566 882,94	38 570 195,65
Pagos totales por licencias de funcionamiento a municipalidades	90 084,53	13 028,55	569 430,61
Pagos por cursos externos de capacitación	1 323 958,55	1 435 680,34	1 395 130,99
Pagos de planillas y beneficios de ley	251 214 591,55	297 650 680,89	281 451 812,54
Pagos totales por indemnizaciones a colaboradores	5 007 931,04	19 575 196,78	10 153 914,29
Total pago de impuestos	21 780 857,00	27 422 519,87	33 045 580,75
Total pago por uso de bandas (espectro)	56 434 063,00	63 943 859,23	73 154 090,48
Total pago de multas	2 398 269,03	6 690 599,03	3 377 973,75
Total pago por donaciones a ONG	300 000,00	293 263,00	204 137,60
Total pago por donaciones a las comunidades por actividades de mediación	139 200,00	-	-
Valor económico retenido	987 422 030,10	1 455 926 680,40	560 511 928,86

Nuestros ingresos también se expresan en las ventas por tipo de mercado. Es decir, si el servicio ofrecido es adquirido por personas naturales o por empresas. En el mercado personas se observa un aumento del 30,8 % en los ingresos con respecto a 2018 y del 40,8 % con respecto a 2017.

En lo que se refiere al mercado empresas (móvil y fijo), se da una contracción del 23 % con respecto a 2018, debido al cambio de todas las líneas con RUC 10 (personas naturales con negocio) al mercado personas.

Patrimonio

AÑOS	
2017	1649 057 000,00
2018	1698 827 312,79
2019	4 319 736 139,67

Ingresos por mercado

AÑOS	PERSONAS	EMPRESAS
2017	1 644 063 109,71	636 277 641,74
2018	1 769 734 867,30	627 246 461,64
2019	2 315 176 296,75	482 801 554,19

5.3 Gestión con proveedores

(GRI 102-9)

Como toda gran empresa, contamos con un gran número de proveedores que aportan valor a nuestra organización. La gran mayoría está en el rubro de servicios empresariales y contratistas. En conjunto, son cientos de empresas y miles de personas relacionadas con Entel. Por ello, cuidamos los detalles de nuestra relación comercial y reputacional.

Esta gestión se basa en el cumplimiento de la "Política de Adquisición de Bienes y Servicios", la cual incluye responsabilidades y procedimientos para cada una de las etapas de compra o contratación. Asimismo, nuestros proveedores están sujetos al cumplimiento obligatorio de nuestro Código de Ética.

En 2019, continuamos con el proceso de homologación de proveedores. Esta medida de seguimiento y control evalúa y asegura un estándar adecuado para los proveedores que establecen una relación comercial con Entel. Los aspectos que considera son financieros, legales, laborales, de seguridad y de infraestructura. El proceso es ejecutado por empresas certificadoras externas a Entel como son SGS del Perú e ICONTEC.

Número de proveedores por tipo y año

AÑO	BIENES	SERVICIOS
2017	283	483
2018	365	623
2019	265	741

Monto de compras a proveedores por año

AÑO	US\$
2017	538 812 536,00
2018	601 397 190,00
2019	697 860 346,00

Número de proveedores homologados por año

AÑO	US\$
2017	146
2018	198
2019	192

5.4 Gestión de riesgos

(GRI 102-15, 102-29)

En el desarrollo de nuestras actividades, estamos expuestos a diversas condiciones que podrían tener un impacto negativo en nuestro propósito, alejándonos del cumplimiento de nuestras metas o de un buen comportamiento empresarial.

Nuestra Gerencia de Auditoría es la encargada de gestionar estos riesgos y advertir sobre cualquier desviación en los planes de acción. Una vez al año, junto con los vicepresidentes, se hace un levantamiento y revisión de todos estos riesgos presentados en el periodo. El resultado es nuestra matriz de riesgos, e incluye los niveles de impacto y probabilidad. Esta matriz se despliega en las distintas áreas involucradas con medidas de prevención o mitigación.

Los riesgos identificados pueden estar vinculados a aspectos operacionales, estratégicos, financieros o de cumplimiento legal.

Riesgos empresariales

1. Incumplimiento de plan de negocio por limitación en el financiamiento
2. Contingencias por atención fuera del plazo de reportes solicitados por el ente regulador
3. Contingencias por incumplimiento de RENTSEGE¹
4. Incumplimiento de metas de uso y planes de cobertura
5. Incumplimiento de plan de negocio por clima competitivo alto
6. Interrupción del servicio por falta de sistema de gestión de continuidad del negocio
7. Pérdida de banda por uso de espectro de otra compañía
8. Contingencias por inadecuada gestión y administración de contratos con terceros
9. Impacto en actividad comercial y crecimiento en ventas por salida de Transformación Digital Entel
10. Pérdida de competitividad por falta de roaming nacional en lugares con presencia de competencia
11. Fuga de información
12. Impacto en costos de operación debido a una inadecuada gestión de terceros
13. Impacto en inversiones por oferta de servicios ilimitados
14. Impacto financiero por falta de automatización de procesos implementados para acortar la salida al mercado de productos

Riesgos empresariales por tipo y criticidad



De igual manera, la Gerencia de Auditoría analizó el cumplimiento de distintas normas y leyes relacionadas con delitos como cohecho, lavado de activos y financiamiento de terrorismo. Esta es una obligación legal y se articula en el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) Entel. En 2019, trabajamos en la identificación y control de 47 riesgos dentro del MPD, de los cuales tres fueron catalogados con un riesgo final alto. Los mismos ya cuentan con estrictos controles y supervisión.

Para el caso de ambas matrices de riesgos, riesgos empresariales y el MPD, la metodología de identificación, análisis y evaluación de riesgos empresariales está sujeta a métodos de valorización cualitativos. Además, se encuentra alineada con la "Política de Gestión de Riesgos Empresariales" de Entel, adhiriéndose, en lo fundamental, a las mejores prácticas internacionales de la Norma Internacional ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo.

¹Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad. Se trata del registro de equipos móviles y sus respectivos dueños. Al mismo tiempo se establece una lista con equipos que no cumplen los requisitos del Renteseg. Este proceso es supervisado por OSIPTEL.



(GRI Entel 1, 102-8)

Gestión con los colaboradores

Nuestro propósito y compromiso con la sociedad se manifiesta a través del liderazgo y talento de 2 600 colaboradores. Durante 2019, concentramos nuestros esfuerzos en gestionar la transformación organizacional y cultural, alineados con el propósito, garantizando una experiencia distintiva para nuestros colaboradores.

La responsabilidad de diseñar e implementar la estrategia de gestión con los trabajadores recae en la Gerencia Central de Capital Humano y Administración. De igual manera, esta área lidera la transformación, cultura, agilidad, clima laboral, gestión del talento, comunicación interna, capacitación y desarrollo, prevención, seguridad y salud en el trabajo, facilities, entre otros aspectos relacionados con nuestros colaboradores.

6

En el periodo reportado, nuestros logros en estos aspectos han sido diversos. Entre los más importantes tenemos:

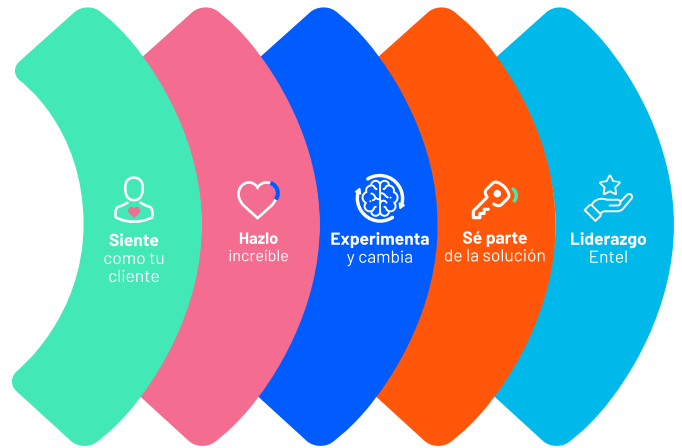
- 83 % de satisfacción del clima laboral
- 57 % de puestos cubiertos internamente
- 488 cambios de puesto
- 19 094 horas de capacitación
- 72 % de satisfacción interna
- Remodelación de 7 725 m² de oficinas e implementación de espacios de trabajo colaborativos
- Implementación del programa de desarrollo "Entel Líder"
- Organización de dos "Entel Talks" (espacios de comunicación de tendencias)
- Implementación del Área de Innovación
- Organización del primer *hackathon*: *Hacka Entel*
- Implementación de los Comités de Diversidad y Hostigamiento Sexual
- Implementación de beneficios flexibles y home office



6.1 Pilares culturales

(GRI 102-16)

Junto con el Código de Ética, nuestros pilares culturales guían y brindan una pauta de comportamiento, no solo para nuestros colaboradores, sino para todos nuestros grupos de interés.



6.2 Compromisos

(GRI 102-16)

Estos pilares encuentran aplicación directa y práctica en cada uno de nuestros compromisos, como colaboradores y como organización. Construir relaciones de confianza con cada una de las personas en nuestra cadena de valor nos permite crecer como empresa socialmente responsable. Estos compromisos son:

1. Actuar de manera justa, honesta y transparente con todas las personas y organizaciones con las que nos relacionamos -especialmente con nuestros clientes, colaboradores y comunidades-, manteniendo vínculos basados en nuestros valores y en el respeto mutuo.
2. Trabajar con toda nuestra pasión para entregarles el mejor servicio a nuestros clientes, ofreciendo calidad y excelencia de manera integral.
3. Hacer de Entel un lugar desafiante y entretenido para nuestros colaboradores, donde se promueva el desarrollo justo de las personas, respetando la integridad de nuestros trabajadores.
4. Fomentar la diversidad e inclusión en nuestros equipos, rechazando toda discriminación arbitraria en cualquiera de nuestros grupos de interés.
5. Ser una compañía sustentable en el desarrollo de su negocio, así como en el ámbito social y medioambiental.
6. Proteger la información de la empresa y de nuestros grupos de interés.
7. Rechazar la corrupción y las prácticas contrarias a la libre competencia en todas sus formas.
8. Mantener la independencia respecto de agrupaciones políticas, credos religiosos o cualquier asociación ideológica.



6.3 Colaboradores y diversidad

(GRI 102-8)

Conectar tecnológicamente a la sociedad es conectar con cada persona. Para ello, trabajamos cada día en construir una cultura diversa e inclusiva que nos permita valorar las diferencias dentro y fuera de nuestra organización.

Al cierre de 2019, nuestro equipo en todo el Perú estaba conformado por 2 600 trabajadores, en su gran mayoría contratados a tiempo completo. Lo que representa un aumento de 10,4 % sobre el total

de trabajadores en 2018 (2 355), luego de una disminución de 2017 a 2018 (2 527).

En lo que se refiere a la ubicación en Lima y en otras ciudades, esta presentó un cambio en 2019, aumentando 299 posiciones en Lima debido, en gran medida, a la apertura de un nuevo canal de ventas. En otras ciudades, el cambio de 2018 a 2019 fue una disminución en 54 posiciones debido al cierre de algunas tiendas.



Número total de colaboradores por tipo de contrato y género

Género	Femenino		Masculino	
	Contrato definido	Contrato indefinido	Contrato definido	Contrato indefinido
2017	93	977	85	1372
2018	78	959	65	1 253
2019	107	1 006	119	1 368

Número total de colaboradores por región y género

Género	2017		2018		2019	
	Lima	Otras ciudades	Lima	Otras ciudades	Lima	Otras ciudades
Femenino	894	176	843	194	941	172
Masculino	1 272	185	1 132	186	1 333	154

Número total de colaboradores por jornada laboral

Año	Tiempo completo	Tiempo parcial
2017	2 517	10
2018	2 345	10
2019	2 593	7

Con respecto a la cantidad de trabajadores por edad y género, en 2019 la proporción no ha variado de manera significativa con respecto a 2018. Sin embargo, el grupo de mujeres entre 30 y 50 años muestra un aumento de aproximadamente el 2 % (71 posiciones adicionales) de 2017 a 2019. De igual manera, el grupo de hombres menores de 30 años muestra el cambio más grande con respecto a 2017, alcanzando una reducción del 2,2 % (48 posiciones menos).

En 2019, también se presentó un crecimiento del 65,2 % en la categoría laboral subgerentes, jefes y

supervisores con respecto a 2018. Este porcentaje representa un aumento de 365 a 603 posiciones de 2018 a 2019. En esta misma categoría laboral, el aumento en cantidad de mujeres con respecto a 2018 aumentó en 74,5 %. Este último crecimiento responde a acciones específicas de promoción interna. Contamos con mapas de talento que dan mucha visibilidad a las competencias de nuestras colaboradoras. Ello sumado a mejoras en la promoción, hace que haya mayor objetividad y visibilidad de los candidatos internos.



Número total de 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
2017	320	737	13	298	1 128	31
2018	291	735	11	211	1 084	23
2019	289	808	16	250	1 203	34

Número total de colaboradores por categoría laboral y género

	2017		2018		2019	
Categoría	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerente General	0	1	0	1	0	1
Vicepresidentes y gerentes generales	1	7	1	7	1	7
Gerentes de primera línea	12	49	11	39	11	44
Subgerentes, jefes y supervisores	142	254	137	228	239	364
Aportantes individuales	915	1 146	888	1 043	862	1 071

Durante 2019, 514 personas se integraron como colaboradores. De este total, el 84,6 % está ubicado en la ciudad de Lima y el 16,4 % se distribuye en otras ciudades.

Número total de nuevas contrataciones por región y género (GRI 401-1)

	Lima		Otras ciudades	
Género	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2017	177	232	77	98
2018	122	99	52	40
2019	181	254	40	39



Número total de nuevas contrataciones por edad y género (GRI 401-1)

	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2017	151	102	1	163	166	1
2018	102	72	0	56	83	0
2019	125	95	1	118	174	1

En 2019, la tasa de rotación voluntaria fue bastante menor que en 2018. En el caso de rotación voluntaria por región y género, todos los segmentos presentaron una disminución, siendo el más importante el grupo de trabajadores mujeres y hombres en otras ciudades, que se redujo en 11,6 y 12,2 puntos porcentuales respectivamente.

Asimismo, el número de desvinculaciones en 2019 fue de 641 posiciones. De este número, 52,73 % fueron renuncias voluntarias, 12 puntos porcentuales más que en 2018. La tasa de rotación global (voluntaria e involuntaria) alcanzó el 28 %, superior al mismo indicador del periodo 2018 (24 %).

Tasa de rotación voluntaria por región y género

Género	Mujeres		Hombres	
	Lima	Otras ciudades	Lima	Otras ciudades
2017	11 %	16 %	11 %	23 %
2018	22 %	29 %	23 %	31 %
2019	14,45 %	17,44 %	13,05 %	18,83 %

Tasa de rotación voluntaria por edad y género

	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2017	17 %	10 %	15 %	20 %	11 %	10 %
2018	27 %	21 %	27 %	31 %	22 %	60 %
2019	23 %	29 %	100 %	34 %	27 %	38 %

Tasa de rotación global

Género	2017	2018	2019
Tasa de rotación voluntaria global	12 %	10 %	14 %
Hombres	13 %	24 %	28 %
Mujeres	12 %	23 %	28 %
Tasa de rotación global (voluntaria e involuntaria)	18 %	24 %	28 %



6.4 Clima laboral

Medir la percepción que tienen nuestros colaboradores sobre la organización es una de las principales preocupaciones y, a su vez, un indicador clave de gestión. A lo largo del año, realizamos diversas actividades y programas para mejorar nuestro desempeño en este aspecto. Al ser una organización enfocada en la transformación de la sociedad, reconocemos y valoramos la dedicación y las expectativas de nuestros colaboradores. Por ello, realizamos mediciones continuas y analizamos detenidamente cada contexto en la búsqueda de soluciones que nos ayuden a mejorar continuamente.

Los resultados de la encuesta de clima laboral 2019, según la metodología GPTW, nos colocan en un 83 % de satisfacción, siendo el menor puntaje de los últimos tres años. Sin

embargo, este era un impacto ya considerado y establecido en los objetivos estratégicos. De esta manera, nuestro resultado cumplió con la meta propuesta a inicios de año. Además, tuvimos un crecimiento en la participación de la encuesta de 11,7 puntos porcentuales con respecto al año anterior fortaleciendo así el vínculo con más colaboradores.

Entre los aspectos más valorados en 2019 encontramos a la recomendación, la comprensión de los objetivos de la empresa, el respeto y la no discriminación a las personas. Como aspectos por mejorar y comunicar mejor, en el siguiente periodo tenemos observaciones sobre el apoyo profesional a los colaboradores, la imparcialidad en los beneficios y la credibilidad de los líderes.

Indicadores de clima laboral

Indicadores	2017	2018	2019
Participación	96,50 %	83,90 %	95,60 %
Satisfacción general	86,50 %	85,00 %	83,00 %
Porcentaje de preguntas por encima de 75 %	84,00 %	94,80 %	80,00 %

6.5 Programa de beneficios



Todos nuestros colaboradores pueden acceder a nuestro programa de beneficios "Vive Entel". Este programa está diseñado para atender las expectativas de los trabajadores. Vive Entel incluye programas destinados a promover el equilibrio entre nuestra vida personal/familiar con el ámbito laboral ("Mi salud", "Mi balance vida-trabajo" y "Mi conexión"), además de beneficios como "Mis finanzas" y "Mi desarrollo personal".

Resultados de los programas de beneficios en 2019

- 1 823 colaboradores en convenio con EPS (subsidiados al 50 % por la empresa).
- 2 005 atenciones médicas en los consultorios instalados en San Borja y San Isidro.
- 242 atenciones en asesoría nutricional para colaboradores y practicantes.
- 100 colaboradores y practicantes inscritos en los programas de entrenamiento físico.
- 1 280 colaboradores participan en el programa "Relájate Entel".
- 100 % de los colaboradores y practicantes participan en el programa de "Ergonomía" (pausas activas y evaluaciones ergonómicas).
- 22 colaboradores (entre padres y madres) participan del programa "Futuros padres".



Lista de beneficios para nuestros colaboradores

Salud

Beneficios	Descripción
Seguros	Seguro de Salud EPS
	Seguro médico de padres
	Seguro de vida ley adelantado
	Gestor de trámites ante Essalud
Programa Vive Bien	Doctor <i>in house</i> o médico en planta
	Programa nutricional
	Asesoría psicológica
	Campaña de vacunación contra la influenza para colaboradores y familiares
	Campaña de salud para el cuidado de la piel
	Relájate Entel
	Entrenamiento funcional y Zumba <i>in house</i>
	Alquiler de canchas deportivas en Lima y regiones
	Convenio con el Instituto de Desarrollo de Salud Infantil
	Programa de ergonomías (pausas activas y evaluaciones ergonómicas)
	Programa futuros padres
	Programa de vigilancia médica
	Talleres de motivación en tiendas propias
	Activaciones
	Entregables (regalos y atenciones para nuestros colaboradores)
	Base de datos para donantes de sangre
	Campaña de donación de sangre
	Campeonato deportivo

Finanzas

Beneficios	Descripción
Finanzas	Préstamos a colaboradores
	Arrendamiento vehicular
	Portal "Vive Entel" (programa de descuentos corporativos)
	Cooperativa Entel: Productos crediticios, ahorros y depósitos a largo plazo

Beneficios		Descripción
Balance vida- trabajo		Licencia por matrimonio
		Licencia por maternidad y paternidad adicional a ley
		Regalo por nacimiento
		Medio día de licencia por cumpleaños
		Regalos por el día de la madre y del padre
		Canasta navideña
		Licencia por fallecimiento
		Permiso sin goce de haber
		Adelanto de vacaciones
		Permiso para trámites personales
		Golden day (un día libre al año de libre disponibilidad)
		Horario beneficio de verano
		Horario flex
		Módulo de marcaciones (web y app)
		Vacaciones power (10 días solicitados + 2 días libres entregados por Entel en diciembre y febrero)
		Combo de vacaciones (8 días solicitados + 2 días libres entregados por Entel en agosto, octubre y diciembre)
		Lactario
		Cafetería / concesionario con opción de pago de consumo por descuento en planilla
		Áreas de recreación y descanso
		Oficinas colaborativas
		Duchas
		Cajero automático
		Feria de bancos

Conexión	Beneficios		Descripción
	Conexión		Todos los colaboradores y practicantes reciben un celular, beneficios y descuentos en telefonía e internet en casa
			Entel conviene. Beneficios y descuentos en telefonía para familiares.

Desarrollo	Beneficios		Descripción
	Desarrollo		Capacitación continua
			Reconocimientos
			FIE - Fondo Individual de Estudios
			Convenio UPC

6.6 Reconocimientos

A lo largo del año destacamos la labor de nuestros colaboradores, tanto en su compromiso con los pilares culturales como en el cumplimiento de los objetivos propuestos.



Top Entel Trimestral

Top Entel es un programa que reconoce a los colaboradores, hasta el nivel de jefatura, que hayan realizado algún aporte sobresaliente a los objetivos de su gerencia, adheridos a nuestros pilares culturales. En 2019, fueron reconocidos 290 colaboradores a nivel nacional.



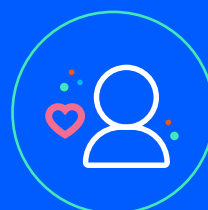
Años de Compromiso

Es un reconocimiento a las personas que son parte del crecimiento de la compañía a lo largo del tiempo. Celebramos los cinco (5), diez (10), quince (15) y veinte (20) años. En 2019, fueron reconocidos 263 colaboradores.



Top Entel Anual

Top Entel es un programa que selecciona a los colaboradores, hasta el nivel de jefatura, que hayan sido ganadores en el Top Entel Trimestral, que realizaron un aporte sobresaliente a los objetivos de su gerencia, adheridos a nuestros pilares culturales. Son doce los colaboradores ganadores a nivel nacional.



Reconoce

Es un programa de reconocimiento entre colaboradores en el que participan todos los niveles de la compañía. En 2019, fueron reconocidos 185 colaboradores.

6.7 Formación y desarrollo

Contamos con diversos programas y cursos de capacitación enfocados en mejorar los conocimientos técnicos y las capacidades de nuestros colaboradores. Durante 2019, ofrecimos 39 cursos presenciales y 5 cursos virtuales en diversos aspectos de nuestro negocio y en habilidades para el desarrollo. Esto representó una inversión total de S/ 1 033 145,00 a lo largo del año.

Gracias a este despliegue, tuvimos un crecimiento en el total de horas de capacitación de 11 % con respecto a 2018. Esta cifra no considera los cursos obligatorios por Ley ni los cursos virtuales. De igual manera, los indicadores de satisfacción aplicada a los participantes tuvieron un aumento de 8 y 7 puntos porcentuales en los años 2017 y 2018, respectivamente.

Indicadores de capacitación

Indicadores	2017	2018	2019
Total de horas (no considera cursos virtuales ni obligatorios)	24 913	15 481	17 195
Horas per cápita	9,86	6,48	6,60
Asistencia	98 %	53 %	88 %
Satisfacción	86 %	87 %	94 %

6.8 Medición del desempeño

En Entel contamos con procedimientos para establecer los objetivos de cada colaborador y gestionar su cumplimiento. Esta actividad se realiza una vez al año y cuenta con diversas etapas que se encuentran resumidas en la página 36 de nuestro "Reporte de sostenibilidad 2018". El principal cambio en 2019 ha consistido en el diseño y difusión de una nueva etapa: Revisión de objetivos 2019. Esta acción se realizó en julio y fortaleció la supervisión en el cumplimiento de las metas.

Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño

Año	Mujer	Hombre	Total
2018	42 %	58 %	2 344
2019	43 %	57 %	2 043

En 2019 tuvimos 225 ascensos entre las tres principales categorías laborales, en comparación con 2018, en el que alcanzamos 197 ascensos. El porcentaje de ascensos correspondiente a mujeres se estableció en 51,6 % del total presentado en 2019.

Colaboradores ascendidos por categoría y género

Año	Gerentes de primera línea		Subgerentes, jefes y supervisores		Aportantes individuales	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
2017	1	1	23	39	94	84
2018	1	0	12	19	100	65
2019	4	5	48	55	64	49



6.9 Seguridad y salud en el trabajo

(GRI 403-1)(GRI 403-2)

Proteger la vida, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores es un compromiso de nuestra organización. Para ello contamos con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que alcanza a toda la operación y se implementa en el sistema de gestión SST, liderado por la Jefatura de SST y se ejecuta según el programa anual. Sus lineamientos son promovidos y difundidos de manera continua por nuestros canales de difusión.

Entre los principales resultados de 2019 se encuentran:

- ▶ Realización de auditoría externa de SST cuyo resultado fue de 96 %, 10 puntos porcentuales más que la realizada en 2017.
- ▶ Cambio en la inducción con videos didácticos. Participaron 545 colaboradores nuevos.
- ▶ Participación en capacitaciones virtuales y presenciales de 5 445 colaboradores.
- ▶ Se llevaron a cabo monitoreos ergonómicos en once tiendas propias.
- ▶ Se realizaron tres simulacros programados por INDECI en tiendas propias e instalaciones.
- ▶ Se efectuaron inspecciones de SST en veintitrés tiendas propias y cuatro instalaciones.
- ▶ Entrega de 177 equipos ergonómicos a 84 colaboradores.
- ▶ Seguimiento a veintiséis gestantes.
- ▶ Capacitación a 104 colaboradores en higiene postural y pausas activas.
- ▶ Se realizaron 112 evaluaciones en ergonomía.
- ▶ Se efectuaron 540 intervenciones médicas a los colaboradores.
- ▶ Acciones de capacitación y fortalecimiento del comité de SST.





Este último es un requisito legal para toda empresa con más de 50 colaboradores en planilla. El comité de SST está conformado de manera paritaria, es decir, el 50 % de sus miembros ha sido designado por la empresa y el otro 50 % ha sido nombrado a través de elecciones entre los trabajadores. Este comité representa al 100 % de trabajadores. La periodicidad de reuniones es mensual y tiene como finalidad revisar y discutir las acciones en SST.

Como resultado, durante el periodo comprendido entre los años 2017 y 2019 no hemos registrado ninguna enfermedad ocupacional ni muertes por accidente laboral.

Durante 2019, mantuvimos el programa de prevención de enfermedades osteomusculares con un nuevo proceso de seguimiento de enfermedades comunes. Realizamos 1 195 evaluaciones médico-ocupacionales, una cifra 47 % mayor a la de 2018 (3 076). Asimismo, realizamos un seguimiento prioritario y continuo de las enfermedades osteomusculares de 481 colaboradores. Nuestro indicador de pausas activas y ágiles también aumentó exponencialmente en 2019. Pasamos de 77, en 2018, a 120 pausas registradas en 2019.

Indicadores en SST

Indicadores	2017	2018	2019
Tasa de frecuencia de accidentes	0,20 %	0,46 %	0,00 %
Tasa de incidencia de enfermedades ocupacionales	0	0	0
Muertes por accidente laboral	0	0	0

Días perdidos por género y región

Género	2017		2018		2019	
	Lima	Otras regiones	Lima	Otras regiones	Lima	Otras regiones
Mujeres	4 199	710	1 559	188	7 524	1 638
Hombres	2 789	503	985	95	3 688	497

Tasa de absentismo por género y región

Género	2017		2018		2019	
	Lima	Otras regiones	Lima	Otras regiones	Lima	Otras regiones
Mujeres	1,30 %	1,10 %	0,7 %	0,37 %	3,02 %	3,59 %
Hombres	0,60 %	0,80 %	0,33 %	0,19 %	1,04 %	1,22 %

6.10 Comités de diversidad y hostigamiento



En 2019, tomamos la decisión de capacitar y conformar nuestro primer “Comité de diversidad”, cuyos ejes de acción son la inclusión de personas con discapacidad, equidad de género e inclusión y equidad LGBTQ+. Las postulaciones para ser parte de este comité estuvieron abiertas a todos nuestros colaboradores y contamos con la presentación de aproximadamente 100 candidaturas. Gracias a esta excelente participación, el comité se conformó por cuatro miembros permanentes y ocho miembros adicionales.

De igual manera y cumpliendo con la legislación nacional, en 2019 también tomamos la decisión de conformar el primer “Comité de intervención frente al hostigamiento sexual. Esta designación responde también al firme compromiso de Entel para erradicar el hostigamiento y brindar información, capacitación y atención a las personas que puedan ser afectadas. Al cierre de este reporte, el Comité se había conformado por dos representantes elegidos por Entel y dos miembros elegidos por todos nuestros colaboradores.

6.11 Innovación

Transformar la sociedad en la que vivimos requiere pensar y ejecutar nuevas soluciones para los principales retos asociados a nuestro negocio. Como parte de esa mirada, lanzamos el “Desafío Entel”, programa que resuelve desafíos propios del negocio, aprovechando el conocimiento y la experiencia de nuestros colaboradores. Estos desafíos están basados en los objetivos de la evaluación de desempeño de cada jefatura. Las ideas pasan por un proceso de selección, desarrollo e implementación. Durante 2019, recibimos 180 nuevas ideas participantes: 45 fueron desarrolladas con el acompañamiento de la aceleradora de startups UTEC Ventures, 50 ideas fueron implementadas en la organización con un impacto económico total de alrededor de diez millones de soles.

En el mismo periodo, desarrollamos dos actividades vinculadas a la innovación: “Hacka Entel” y “Aliados Entel”, que también están relacionadas con el grupo de interés “Comunidad” y son descritos en el capítulo 8.





Gestión con los clientes

Somos una empresa comprometida, con una visión enfocada en el desarrollo y en la transformación de la sociedad en la que operamos. Por ello, somos una organización que brinda soluciones a sus clientes. Contamos con instrumentos que nos permiten medir indicadores de satisfacción, calidad, cobertura y seguridad para un mercado cada año más grande.

7.1 Crecimiento continuo

Aumentar nuestra base de clientes es parte de nuestra estrategia de sostenibilidad financiera, permitiendo asegurar un servicio de mayor calidad y amplia cobertura. En 2019, superamos los 8 millones de suscriptores, lo que representa un crecimiento de 6 % con respecto a 2018 y 26 % si lo comparamos con el año 2017.

En lo referido a las conexiones de internet fijo, presentamos un aumento de 9 % en comparación con 2018 y de, aproximadamente, 74 % con el periodo 2017. Finalmente, en lo que se refiere a las líneas de telefonía fija, este crecimiento también se reflejó en 2019 con un avance de 17 % y 27 % en comparación con los periodos 2018 y 2017 respectivamente.



Número de clientes

Año	Número de usuarios Base de suscriptores Telefonía móvil	Conexiones de internet fijo	Líneas de telefonía fija
2017	6 511 079	84 078	55 072
2018	7 776 523	134 373	59 791
2019	8 211 802	146 033	70 128

Nuestro *Market Share*, considerando la base de clientes de telefonía móvil y telefonía fija, se estableció en 23,5 %, una cifra mayor en 1,8 puntos porcentuales a 2018 y mayor en 4,1 puntos porcentuales si la comparamos con 2017.

Evolución de la cuota de mercado de clientes en telefonía móvil y telefonía fija inalámbrica

Año	Base de Clientes	Cuota de mercado
2017	6 596 899	17,4 %
2018	7 873 361	19,7 %
2019	8 346 751	21,5 %

Usuarios por mercado

Género	Mercado personas	Mercado empresas
2017	88 %	12 %
2018	90 %	10 %
2019	91 %	9 %

El mercado peruano presenta condiciones que impulsan la competitividad en el sector de telecomunicaciones. Tal es el caso de la portabilidad numérica, que ha permitido ofrecer a nuestros clientes mejores condiciones. Gracias a este procedimiento regulado desde 2014, para 2019 hemos sumado 1,9 millones de nuevas líneas, manteniendo una cifra similar a la de 2018. Los datos presentados a continuación corresponden a los publicados por el portal oficial PUNKU de Osiptel, plataforma de libre acceso sobre información del sector de telecomunicaciones. La variación con respecto a los reportes 2017 y 2018 es cercana al 1 % en promedio.

Migraciones a Entel

Año	Números de líneas
2017	1 361 470
2018	2 094 774
2019	1 921 358

El cambio de operador se puede analizar por tipo de mercado (personas y empresas). De 2018 a 2019 observamos un crecimiento del 27,2 % en las migraciones a prepago en el mercado personas. Esta es una cifra que viene aumentando desde 2017 (incremento del 65,9 % si lo comparamos con 2017). La migración a postpago presenta un comportamiento similar. En este caso, el avance es del 15,6 % con respecto a 2018 y del 91,3 % en referencia a los resultados de 2017.

Migraciones a Entel por mercado

Año	Personas		Empresas
	A Prepago	A Postpago	
2017	251 293	190 296	196 176
2018	327 647	314 912	244 086
2019	416 801	363 952	832*

*Cambios de negocio IN durante el año

Sobre el total de clientes en el mercado personas, nuestro desempeño en 2019 reporta un crecimiento tanto en prepago como en postpago. Para el primero, el porcentaje ha sido ligeramente mayor (aproximadamente 1 %) en comparación con 2018. Con respecto a 2017, este resultado representa un crecimiento de 21,0 %. Para las líneas postpago, el crecimiento ha sido mayor, 17,5 % comparado con 2018. Y, si hacemos el paralelo con los resultados de 2017 vemos casi el triple de clientes (188,8 % más).

Número de clientes en mercado personas

Año	Prepago	Postpago
2017	4 285 790	712 456
2018	5 140 471	1 751 555
2019	5 188 184	2 057 489



En el mercado empresas, el número de clientes se redujo considerablemente, produciendo un impacto directo en el número de usuarios de estos servicios. Sin embargo, en 2019 pudimos fortalecer nuestra presencia en el sector de banca, finanzas y seguros, pasando de aproximadamente 100 mil usuarios en 2018 a 160 mil en 2019.

Número de clientes y usuarios en mercado empresas

Año	Clientes	Usuarios
2017	246 421	810 995
2018	290 427	933 459
2019	(1)	767 571

Número de líneas por sector en mercado empresas en 2019

Sector	% Clientes	Número clientes	% Líneas	Número de líneas
Alimentos y bebidas	2 %	990	2 %	15 845
Construcción y bienes raíces	9 %	5 117	5 %	35 176
Banca, finanzas y seguros	1 %	472	21 %	163 563
Transporte y agencias de aduanas	10 %	5 792	9 %	68 654
Industria	11 %	6 776	9 %	69 917
Comercio y distribución	30 %	18 127	18 %	135 976
Servicios	37 %	22 255	36 %	278 440
Total	100 %	59 529	100 %	767 571

(1) En 2019, realizamos la migración de todas las líneas con RUC 10 (personas naturales con negocio) a mercado personas.



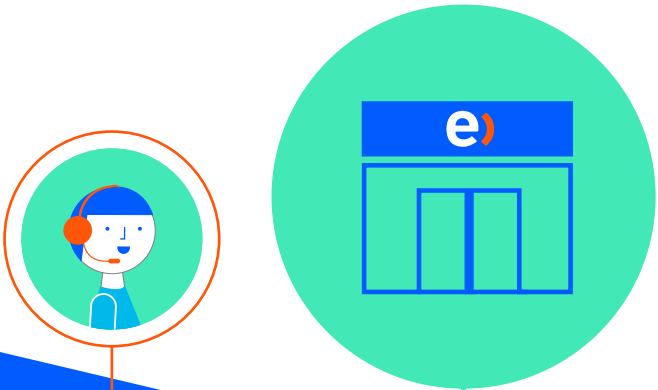
7.2. Canales de atención

En Entel buscamos que cada cliente tenga a su disposición una respuesta rápida y certera a sus preguntas y solicitudes. Hemos establecido diversos medios, tanto comerciales como de post venta, para atender cada una de las necesidades de información. Tanto las personas como las empresas son clientes con distintas preferencias de atención. Por ello, ofrecemos atender sus necesidades mediante llamadas telefónicas a nuestras líneas dedicadas, nuestra App Entel, nuestro sitio web, whatsapp Entel, messenger Entel y nuestra red de tiendas.

Número de tiendas

TIPO DE TIENDAS	2017	2018	2019
Tiendas propias	25	22	18
Tiendas franquiciadas (administradas por terceros)	140	121	110
Agentes autorizados (módulos administrados por terceros)	549	620	453

Desde su lanzamiento, nuestra App Entel ha permitido reducir las atenciones en tiendas, acelerando la respuesta y reduciendo su número. En 2018, nuestra App Entel tuvo un crecimiento de 47,5 % y en 2019, cerramos el año con un crecimiento de 22,8 % con respecto al año anterior.



7.3 Satisfacción y recomendación

(GRI Entel 4)

En 2019, implementamos la medición de satisfacción en clientes personas y empresas mediante el indicador NPS (*Net Promoter Score*²). Este indicador evalúa, mediante simples preguntas, la disposición de un cliente o usuario para recomendar nuestros servicios a otra persona. De igual manera, el indicador no solo considera el número de recomendaciones, sino que resta el número de detractores, o personas que no recomendarían el servicio, para darnos un porcentaje final.

La gestión y supervisión de estas mediciones se encuentra bajo el liderazgo del Área de Experiencia del Cliente. Este equipo también es el responsable de identificar y proporcionar solución a los distintos problemas que se puedan presentar en los momentos de contacto entre cliente y empresa.

A continuación, presentamos los resultados de las mediciones de 2017 a 2019. Es importante indicar que los resultados de 2017 y 2018 no pueden ser comparados con los de 2019, ya que estos responden a otra metodología (satisfacción del cliente). Comunicamos esta información de manera transparente para que nuestros grupos de interés tengan datos sobre nuestro desempeño y el reto que representa para Entel establecer un indicador mucho más exigente que el de años anteriores. A pesar de este gran cambio, hemos mantenido nuestro liderazgo siendo la empresa de telefonía con mejor NPS en el mercado personas (prepago y postpago) y en el mercado empresas.

Indicadores de satisfacción del cliente y NPS mercado personas

Satisfacción de clientes

Año	Satisfacción	Diferencia con la competencia más cercana
2017	74 %	36 %
2018	73 %	36 %

NPS

2019	Postpago	26,65 %	Diferencia con el más cercano	Diferencia con el más lejano
	Prepago	32,42 %	6,32 %	40,76 %

Indicadores de satisfacción del cliente y NPS en mercado empresas

Satisfacción de clientes

Año	Satisfacción	Diferencia con la competencia más cercana
2017	83 %	38 %
2018	85 %	36 %

NPS

Año	NPS	Diferencia con el más cercano	Diferencia con el más lejano
2019	84 %	14 %	43 %

²NPS nos permite evaluar del 0 al 10 considerando 0-6 como detractor, 6-8 como neutro y 9-10 como promotor..

Además de las mediciones NPS, levantamos información sobre el nivel de recordación de Entel (*top of mind*) y la asociación que tienen las personas con los valores o características de nuestra marca (consideraciones). En 2019, hemos mantenido nuestro desempeño en ambas cifras con pequeñas variaciones.

Indicadores de marca

Indicador	Personas			Empresas		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Top of mind	17 %	23 %	20 %	21 %	25 %	22 %
Consideración	34 %	34 %	36 %	45 %	46 %	41 %

Ese mismo año, organizamos eventos que nos permitieron fortalecer el vínculo con nuestros clientes, como la carrera “Entel 10” y el “Entel Media Fest”. La primera, presentó su primera versión digital y sexta versión anual. En esta oportunidad se invitó a corredores de todo el Perú. Aquellos que se posicionaron en los mejores lugares, registrando los mejores tiempos, se hicieron acreedores de premios en efectivo.

En su cuarta edición, “Entel Media Fest” reunió a diversos artistas digitales. Este festival se posiciona como uno de los principales espacios de diversión y promoción de los más importantes generadores de contenidos actuales. En 2019, “Entel Media Fest” pudo convocar a más de seis mil participantes, quienes valoraron positivamente el evento (78 %) y generaron más de 5,6 millones de impactos en las diferentes redes sociales.



7.4 Infraestructura

Nuestro compromiso de calidad y cobertura se pone de manifiesto mediante la gestión adecuada de nuestra infraestructura. Esto quiere decir el diseño, instalación, mantenimiento y supervisión de nuestras redes. Para ello, contamos con siete gerencias bajo el liderazgo de la vicepresidencia de redes.

Luego de una fuerte inversión de US\$ 3 mil millones entre los años 2013 y 2018, enfocada en infraestructura, en 2019 hemos mantenido, con mínimas variaciones, la cantidad de regiones en donde ofrecemos cobertura. En el periodo referido a este reporte, se sumaron ocho nuevas zonas de cobertura en Lima y 62, en otras ciudades del país.

Centros poblados con cobertura

	2G	3G	4G
2017	6 916	6 893	3 400
2018	6 625	6 625	3 514
2019	6 627	6 627	3 542

Medimos la confianza en nuestra infraestructura mediante la tasa de accesibilidad de voz y datos, la tasa de llamadas caídas y el número de atenciones que realiza nuestra Gerencia de Aseguramiento de Calidad y NOC (*Network Operation Center*). Este último fue potenciado en 2018, permitiendo una respuesta más rápida en casos de problemas en nuestra red. Esta es una tarea continua que opera las 24 horas, los siete días de la semana, durante todo el año.

Tasa promedio de accesibilidad a voz y datos

Año	Red	Voz	Datos
2017	2G / 3G / 4G	99,77 %	
2018	2G	99,76 %	99,76 %
	3G	99,80 %	99,80 %
	4G	99,68 %	99,68 %
2019	2G	99,86 %	99,86 %
	3G	99,80 %	99,80 %
	4G	99,64 %	99,81 %

Tasa promedio de llamadas caídas sobre llamadas realizadas

Año	Red	Tasa
2017	2G / 3G	0,46 %
2018	2G	0,63 %
	3G	0,35 %
	4G	0,08 %
2019	2G	0,72 %
	3G	0,41 %
	4G	0,10 %

Tickets atendidos correctamente por la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad

Año	Tickets
2017	46 686
2018	30 413
2019	18 733

7.5 Operación dentro del marco regulatorio

(GRI 419-1, 102-48)

En Entel contamos con una Gerencia de Regulación que nos permite tener una gestión en este tema. La Gerencia de Regulación está a cargo de la estrategia regulatoria de la empresa y su aplicación. Divide sus labores en tres jefaturas: Regulación de Usuarios, Regulación Mayorista y Cumplimiento Regulatorio. La primera está enfocada en la estrategia y el cumplimiento de las disposiciones que regulan la relación entre nuestra empresa y los clientes. La segunda se dedica a aspectos estratégicos relacionados con concesiones, cobertura y calidad, espectro radioeléctrico y las relaciones con otros operadores a nivel mayorista. La tercera se encarga de realizar una función preventiva y correctiva, velando para que los procesos ya implementados de la compañía se ajusten a la regulación vigente, revisándolos de manera continua.

Bajo este enfoque, enmarcamos nuestro comportamiento empresarial en cumplimiento estricto de la legislación y las normas aplicables al sector de las telecomunicaciones. Nuestro propósito es que este compromiso siempre se cumpla en la relación con nuestros clientes, empresas, competencia y autoridades. Debido a la amplitud de la operación, que abarca a casi todas las principales ciudades del Perú, el enorme número de líneas que gestionamos, y el volumen y diversidad de normativa aplicable, podríamos vernos inmersos en procesos que implican discrepancias respecto a la aplicación de determinadas disposiciones. En tales casos recurrimos a las instancias administrativas y judiciales competentes.

En 2019, resolvimos pagar dos multas impuestas por parte del OSIPTEL, y en un proceso administrativo sancionador (PAS), la sanción impuesta no involucró multa alguna.

Monto de multas pagadas y sanciones no monetarias a OSIPTEL

Año	Monto de multas pagadas en S/	Proceso Administrativo Sancionador (sin sanciones monetarias)
2017	931 930,25	6
2018	1 515 604 (*)	1 (iniciado en 2018, concluido en 2019)
2019	845 945,00	1 (iniciado en 2018)

(*) Precisión realizada en este reporte 2019.

De igual manera, en el mismo periodo tuvimos 11 acciones, entre procedimientos llevados al Poder Judicial y procedimientos ante INDECOPI. Estas acciones se relacionan con las denuncias que hacemos y/o recibimos por o hacia nuestros competidores, por concepto de publicidad.

Procesos sometidos a resolución de litigios ante INDECOPI y el Poder Judicial por aspectos negativos de nuestras comunicaciones y la información que ofrecemos

Año	S/	PAS
2017	11	
2018	11	8 en Indecopi y 3 en el Poder Judicial
2019	11	En trámite Resueltos
		9 2

7.6 Gestión de las radiaciones no ionizantes

(GRI 416-1)

Existen dos tipos de radiación. Las radiaciones ionizantes, como los rayos X, causan problemas de salud cuando hay una alta o repetida exposición. Por otro lado, entre las radiaciones no ionizantes tenemos el wifi, la radio, la tv aérea y las antenas de telefonía celular, entre muchas otras.

Nuestras antenas emiten radiaciones no ionizantes, que se ha demostrado que no ocasionan daños a la salud. No obstante, existe una normativa internacional y nacional

que determina los límites máximos permisibles de radiación y la distancia mínima con respecto a la población.

Por ello, nuestro equipo técnico revisa dichos parámetros en cada antena. Luego, se emite un expediente técnico que es entregado a la entidad competente, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC).



(GRI 102-11, 203-2)

Gestión de la sostenibilidad

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestra empresa y de su entorno. En nuestro día a día, buscamos potenciar nuestros procesos y actividades regulares convirtiéndolos en oportunidades de innovación socioambiental.

Por ello, desde nuestra llegada a Perú, trabajamos junto con diferentes organizaciones en la atención de problemas sociales y ambientales. Es en el marco de este propósito sostenible que nos unimos a acuerdos globales como el planteado por Naciones Unidas con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este compromiso se hace manifiesto y público en nuestra "Política de Sostenibilidad" la cual ha sido actualizada en 2019 y puede ser revisada en www.entel.pe/sostenibilidad/

Nuestra Jefatura de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad es la encargada del diseño, ejecución y supervisión del "Plan Anual de Sostenibilidad" el cual reúne diversas acciones coordinadas con diversas gerencias, sobre todo aquellas relacionadas a nuestros grupos de interés. El Comité de Sostenibilidad es el órgano responsable de discutir la estrategia de responsabilidad social, evaluar sus resultados y tomar decisiones.

8

8.1 Acciones sociales



Nuestro compromiso por tener un Perú mejor conectado ha tomado una forma muy especial. Desde 2018, desarrollamos el programa de capacitación “Señas que conectan”, en el que capacitamos en lengua de señas peruana a nuestros asesores de atención en tienda. De esta manera, podemos responder con rapidez y precisión a los miles de peruanos con discapacidad auditiva.

En 2019, mantuvimos la atención en lengua de señas en tiendas de Lima y Trujillo. Además, se sumaron las ciudades de Piura, Huancayo, Arequipa y Chiclayo. A lo largo del año, capacitamos a 38 colaboradores y 28 agentes de seguridad gracias a la sólida alianza con la Asociación Manuelita y Analy (MAW), quienes trabajan en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva.

Los próximos años buscaremos mantener capacitados a los colaboradores que han sido parte del proyecto y ampliaremos nuestra base de participantes, permitiendo que todas nuestras tiendas cuenten con atención en lengua de señas peruana. De esta manera, aprendemos a comunicarnos con todos nuestros clientes brindando un servicio más inclusivo.



Número de capacitaciones en el programa “Señas que conectan”

Grupo	Año	Número
Colaboradores	2018	11
	2019	38
Agentes de seguridad	2019	28

**enseña
perú**

La visión de “Enseña Perú” es transformar la educación peruana, permitiendo que 8 de cada 10 niños y jóvenes reciban una educación de excelencia. Este también es el compromiso de nuestra alianza desde 2014. Entel contribuye con la implementación de conectividad para los colegios y profesionales de “Enseña Perú”.

A la fecha, hemos llegado a más de 40 instituciones educativas, reuniendo a más de 500 niños y jóvenes. Al mismo tiempo, más de 200 colaboradores han participado de diversas actividades de voluntariado.

En 2019, tuvimos dos ediciones de “Profe por un día” en donde reconocidos profesionales compartieron su experiencia y conocimientos. Además, 40 voluntarios aprendieron el abecedario de lengua de señas peruana junto con los estudiantes del colegio I.E. N°6006 Santísima Virgen de Lourdes. De igual manera, llevamos conectividad a 4 instituciones educativas en Lima y Arequipa ampliando nuestro impacto en aproximadamente 1400 estudiantes.

Finalmente, proporcionamos modems a los coordinadores de “Enseña Perú” en Piura, La Libertad y Cajamarca, mejorando la comunicación y el intercambio de aprendizajes con los profesionales de “Enseña Perú” encargados de la enseñanza.



Buscamos integrarnos en las actuales necesidades y expectativas de la sociedad y de los espacios comerciales. Por ello, hemos establecido actividades y procedimientos para los clientes y colaboradores amigos de los perros. En 2019, lanzamos el programa piloto “Tiendas Dog Lover” en Lima. Ello nos permitió mejorar procedimientos y ampliar la cantidad de establecimientos preparados. Al momento de escribir este reporte contamos con 7 Tiendas Dog Lover.

De igual manera, nuestra preocupación por los animales nos llevó a establecer una alianza con la ONG Matchcota, para realizar actividades de promoción de adopción responsable entre nuestros colaboradores. En agosto, llevamos cachorros en adopción a las oficinas administrativas de la compañía, logrando 9 adopciones. Asimismo, realizamos voluntariado en albergues dedicados a la recuperación y al buen trato.



Nuestro programa de voluntariado reúne a nuestros colaboradores más activos en pro de un objetivo social o ambiental. "Héroes Entel" funciona de manera transversal a nuestras acciones, acoplándose como componente de participación en diferentes momentos del año. En 2019, nuestro voluntariado ha sumado su participación en "Señas que conectan", en nuestra alianza con "Enseña Perú", Matchcota, nuestras acciones de limpieza de playa y la iniciativa de plástico cero de Pancho Caveró. Estos últimos se desarrollan en el subcapítulo de acciones ambientales.



(GRI Entel 3)

Relaciones con los medios de comunicación

Nuestras acciones sociales responden al vínculo que mantenemos con nuestra comunidad. Para realizar un adecuado monitoreo de los cambios o surgimientos de nuevos temas de atención de este grupo de interés, realizamos un monitoreo activo de medios de comunicación. Al ser una empresa con presencia en gran parte del territorio peruano, utilizamos la gestión con medios como radio, televisión, prensa y redes sociales para identificar y responder las expectativas de la comunidad.

En 2019, se produjeron 2 531 menciones a Entel en medios, cifra similar a la de 2018. De este total, 62 % se referían a impactos positivos, 29 % fueron impactos neutros y solo 9 % se catalogaron como menciones negativas. En el mismo periodo, se contabilizaron 204 publicaciones referidas a temas de sostenibilidad, lo cual representa un 8 % del total de publicaciones.





Hacka Entel

Nuestro vínculo con la sociedad y la innovación nos ha impulsado a crear espacios para el desarrollo de soluciones prácticas dentro de nuestro sector. En 2019, presentamos la primera edición del Programa de Innovación Hacka Entel de la mano con STARTUPC e Ynnovadores. Juntos potenciamos estas propuestas externas elaboradas por estudiantes de institutos y universidades. Con 65 participantes y 70 colaboradores, en 3 días de eventos se lograron ejecutar 15 ideas y premiar a las tres mejores. Además, cuatro de estas ideas fueron incubadas durante ocho semanas adicionales para su presentación ante un jurado final.

Aliados Entel

Dentro del mismo impulso innovador convocamos a distintas aceleradoras, centros de innovación, *startups* y empresas digitales para llegar a nuestros futuros socios estratégicos de negocio. Buscamos equipos empresariales que den respuestas innovadoras a retos reales dentro de nuestro negocio. "Aliados Entel" fue diseñado a fines del 2019 y, al cierre de este reporte, ha enfocado sus esfuerzos en atender dos necesidades actuales: digitalización de los servicios para personas y reactivación económica en el contexto COVID-19.



8.2 Acciones ambientales

Por cuarto año consecutivo, realizamos la medición y análisis de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. Esta actividad permanente nos permite contar con información detallada para la toma de decisiones e información sobre mejoras en nuestro desempeño ambiental.

En los cálculos realizados para medir la huella de carbono 2019 se han actualizado los factores de emisión³. Además, para una adecuada comparación se han utilizado estos nuevos factores, para un recálculo de la huella de carbono 2018.

Los resultados suman un total de 9 654,11 tCO₂eq en 2019, cifra 4,84 % mayor a 2018. Esta medición contempla los impactos de las tres sedes y una tienda propia, siendo la sede de Plaza República la que representa un mayor porcentaje, con un 65,75 % (6 347,25 tCO₂eq). Le siguen la de San Borja con 21,55 % (2 080,78 tCO₂eq) y la de Miraflores con 12,40 % (1 197,58 tCO₂eq). Finalmente, se encuentra la tienda Propia República, con 0,30 % (28,51 tCO₂eq).



2019

9 654,11
tCO₂eq

Evolución del inventario de emisiones 2018 - 2019

Alcances	2018		2019		2018 vs 2019	
	tCO ₂ eq	% del total	tCO ₂ eq	% del total	Diferencia tCO ₂ eq	Diferencia (%)
Alcance 1: Emisiones directas	2 942,20	31,95 %	4 040,53	41,85 %	1 098,34	37,33 %
Generadores eléctricos	84,70	0,92 %	57,52	0,60 %	-27,18	-32,09 %
Transporte de vehículos propios	2 857,08	31,03 %	3 982,45	41,25 %	1 125,37	39,39 %
Extintores	0,42	0,00 %	0,57	0,01 %	0,15	35,16 %
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	2 935,96	31,88 %	2 434,71	25,22 %	-501,25	-17,07 %
Consumo de electricidad	2 935,96	31,58 %	2 434,71	25,22 %	-501,25	-17,07 %
Alcance 3: Emisiones indirectas	3 330,29	36,17 %	3 178,87	32,93 %	-151,42	-4,55 %
Desplazamiento del personal al trabajo	1 095,09	11,89 %	1 328,10	13,76 %	233,01	21,28 %
Consumo de papel y cartón	508,22	5,52 %	336,53	3,49 %	-171,70	-33,78 %
Viajes en avión	1 114,88	12,11 %	941,27	9,75 %	-173,61	-15,57 %

³Un factor de emisión es el valor que se usa para estimar las emisiones de gases de efecto invernadero a partir de un dato específico de la empresa. Por ejemplo, galones de combustible consumidos. Los factores de emisión son actualizados por la autoridad nacional y por el Panel Intergubernamental de Cambio Climático dependiente de Naciones Unidas.

Evolución del inventario de emisiones 2018 - 2019

Alcances	2018		2019		2018 vs 2019	
	tCO2eq	% del total	tCO2eq	% del total	Diferencia tCO2eq	Diferencia (%)
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	364,82	3,96 %	363,89	3,77 %	-0,93	-0,26 %
Generación de residuos	124,54	1,35 %	176,89	1,83 %	52,35	42,03 %
Consumo de agua	21,89	0,24 %	17,3	0,18 %	-4,59	-20,95 %
Desplazamiento en taxis	93,87	1,02 %	7,14	0,07 %	-86,73	-92,39 %
Viajes terrestres nacionales	0,45	0,00 %	0,34	0,00 %	-0,11	-24,03 %
Mensajería	6,51	0,07 %	7,41	0,08 %	0,9	13,78 %
Total Huella de Carbono	9 208,44	100,00 %	9 654,11	100,00 %	445,67	4,84 %

80%

Del análisis se concluye que el 80 % del total de emisiones se relaciona con las siguientes actividades:

- Emisiones asociadas al transporte de vehículos propios.
- Emisiones asociadas al consumo de electricidad (incluye las pérdidas por transporte y distribución).
- Emisiones asociadas al desplazamiento del personal al trabajo.

Esto se explica por un aumento en el número de vehículos utilizados para transporte y comisiones, que va de la mano con el aumento de 749 colaboradores en las sedes mencionadas. De igual manera, los datos nos revelan que la mayor reducción se ha dado en el consumo de electricidad, viajes en avión y consumo de papel.

Si bien la huella total aumentó un 4,84 % respecto al 2018, el consumo por colaborador se redujo en 26,19 %, lo que quiere decir que cada colaborador emite menos emisiones por las labores que realiza.



**Conectados
con el
PLANETA**



Nuestra premisa es brindar información y utilizar la energía solar para impactar en los hábitos de los jóvenes de universidades e institutos. Esto lo hacemos mediante la instalación de módulos informativos que, al mismo tiempo, cuentan con un sistema de carga solar para cualquier tipo de celular de cualquier operador.

En 2019, alcanzamos los 61 cargadores solares instalados en 37 campus académicos en las principales ciudades del Perú. Este esfuerzo nos ha valido el reconocimiento de los estudiantes. Según una encuesta aplicada por Ipsos "9 de cada 10 estudiantes manifiestan que Entel es el único operador comprometido con el medio ambiente".



Desde 2017, hemos implementado el programa de reciclaje de “Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos” (RAEE). Este programa nos ha permitido recuperar componentes, materiales y realizar una adecuada disposición final de los elementos potencialmente tóxicos presentes en los RAEE.

Al finalizar el 2019, contamos con 134 puntos de acopio, gracias al compromiso y apoyo de 39 organizaciones y empresas aliadas que se sumaron al programa. Entre 2016 y 2019, hemos acumulado 205,4 toneladas de RAEE.



Limpeza de playas en Lima y Piura

Como cada año, reunimos a nuestros colaboradores, amigos y familiares en torno a un propósito ambiental. En 2019, con el apoyo de la Municipalidad de Miraflores, realizamos la limpieza de playas de su distrito. Esta misma actividad se repitió en la playa Negritos, ubicada en la provincia de Talara, en Piura. Esta vez, liderada por el Dr. Pancho Caverro, líder social y ambiental que llevó su propuesta #PlásticoChallenge.

Realizamos la limpieza de playas a través de nuestro programa de voluntariado “Héroes Entel”, con la colaboración de la Municipalidad de Miraflores. Además, visitamos la playa negritos en Talara, junto a Pancho Caverro.





Movilidad responsable

Nuestros programas “En Bici a la Ofi” y “Entel Pool” brindan la oportunidad a nuestros colaboradores de reducir el impacto ambiental de su transporte diario. A lo largo del año, evaluamos su desempeño y ejecutamos mejoras, como la instalación de duchas para los ciclistas que lo requieran. “Entel Pool”, el sistema de viajes compartidos para colaboradores, ha reunido a aproximadamente 900 usuarios.



Ferias Sostenibles

Hemos realizado ferias de productos provenientes de empresas que trabajan para el SERNAMP (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado), en las sedes de San Isidro y San Borja, con el objetivo de incentivar la compra de productos que contribuyen a la conservación de áreas naturales protegidas y promueven el desarrollo económico de sus comunidades. Estas ferias, que se realizan de manera trimestral, han convertido a nuestros colaboradores en aliados por la conservación. En diciembre de 2019, realizamos una feria navideña en la que invitamos, además, a empresas con propósitos sociales, como Pietá, Mamaqucha y Tu Eco.

8.3 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Estamos comprometidos en trabajar por un mundo más sostenible. Esto lo manifestamos en nuestras distintas estrategias para identificar y atender los impactos positivos y negativos de nuestra relación con los diferentes grupos de interés.

Este enfoque va de la mano con la promoción y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Las metas de los ODS han sido establecidas para su cumplimiento en cada país. Por ello hacemos una interpretación acorde con nuestro negocio, nuestras actividades, impactos y compromisos.

ODS	META GLOBAL	COMPROMISO ENTEL	AVANCE 2019
ODS 1 Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo	Garantizar que de aquí a 2030, todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad. Proporcionamos conectividad a todas las personas y empresas mediante servicios accesibles y de calidad.	<p>Superamos los ocho millones de suscriptores. Un hito importante que representa un crecimiento de 3,5 % con respecto a 2018.</p> <p>Somos la empresa de telecomunicaciones con la mejor evaluación NPS del mercado (ver capítulo 7).</p>
ODS 4 Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	Asegurar que de aquí a 2030, todas las niñas y todos los niños terminen la educación primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	Nuestra alianza con “Enseña Perú” nos compromete con una mejor educación para los niños y niñas.	<p>Además de la donación económica que realizamos cada año, hemos impactado en más de 500 niñas y niños, en más de 40 instituciones educativas.</p> <p>De igual manera proporcionamos conectividad a las instituciones educativas y a “Enseña Perú”.</p>
	Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.		
	Aumentar considerablemente de aquí a 2030, el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, al trabajo decente y al emprendimiento.		<p>Ofrecimos 39 cursos presenciales y 5 cursos virtuales con una inversión de un millón de soles.</p> <p>Tuvimos un crecimiento de 11 % en el total de horas de capacitación con respecto a 2018.</p>

ODS	META GLOBAL	COMPROMISO ENTEL	AVANCE 2019
ODS 5 Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	Estamos comprometidos en brindar espacios seguros para nuestras colaboradoras.	A fines de año se decidió la conformación del Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual.
ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.	Nuestra oferta de servicios para empresas y cadena de abastecimiento impulsa la economía formal y permite el desarrollo económico.	Hemos obtenido el mejor NPS del sector para el mercado empresas. Nuestros proveedores son homologados para comprobar su desempeño económico, social y ambiental. En 2019, aumentamos la inversión de compras hasta los US\$ 697 millones.
	Lograr que de aquí a 2030, todas las mujeres y todos los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad tengan un empleo pleno y productivo y un trabajo decente, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Tenemos el compromiso de brindar el mejor espacio de trabajo para nuestros colaboradores, siempre dentro de la formalidad, atendiendo sus expectativas y considerando su salud y seguridad.	Contamos con 2 600 trabajadores, un aumento de 10,4 % con respecto a 2018. Nuestro índice de clima laboral fue de 83 %. En nuestra gestión de seguridad y salud en el trabajo no hemos tenido incidentes, accidentes o muertes.
	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.		

ODS	META GLOBAL	COMPROMISO ENTEL	AVANCE 2019
ODS 9 Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Aumentar significativamente de aquí a 2020, el acceso a la tecnología de la información y a las comunicaciones, y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados.	Proporcionar conectividad a todas las personas y empresas mediante servicios accesibles y de calidad.	Además de nuestros indicadores de crecimiento en la oferta y cantidad de usuarios, contamos con la tasa promedio de accesibilidad a voz y datos que fue de 99,64 % y 99,81 % respectivamente en 2019.
ODS 10 Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.	Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.	Promover la igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres, en cuanto a la contratación, línea de carrera, desarrollo, remuneraciones y beneficios.	Conformamos y capacitamos al primer Comité de Diversidad Entel. Nuestro programa "Señas que conectan" ha enseñado lengua de señas peruana a 38 colaboradores y 28 agentes de seguridad.
ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Reducir considerablemente de aquí a 2030, la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	Promover el reciclaje de plástico, papel y celulares, concientizando interna y externamente sobre su importancia ambiental.	El programa "Reciclemos para Transformar" ha instalado 134 puntos de acopio en diversas ciudades del Perú.
ODS 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	Disminuir el consumo de recursos generados por las operaciones y, por lo tanto, reducir su impacto ambiental y su huella de carbono.	Desde hace cuatro años, medimos la huella de carbono de nuestras sedes. Reportamos una reducción de los impactos por consumos de electricidad, viajes en avión y consumo de papel.



(GRI 101, 102-40, 102-42, 102-44)

9

Sobre este reporte

9.1. Nuestros grupos de interés

Nuestros *stakeholders*, partes interesadas o grupos de interés son aquellas personas, grupos, entidades y organizaciones con quienes nos relacionamos en algún punto de nuestra cadena de valor. Para reconocer a un grupo de interés se debe cumplir las siguientes características:

- Ser impactados positiva o negativamente por nuestras actividades y/u operaciones.
- Impactar positiva o negativamente en nuestras operaciones.
- Tener una relación legal, comercial, contractual o de cualquier otro tipo con la organización.
- Tener la capacidad de influir en la continuidad de nuestra organización.

A continuación, presentamos una caracterización de nuestros grupos de interés, además del mecanismo de diálogo y sus principales expectativas.

Grupos de interés, diálogo y expectativas

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	MECANISMO DE DIÁLOGO	FRECUENCIA DE DIÁLOGO	PRINCIPALES EXPECTATIVAS
Accionistas	Son quienes nos proveen de capital para invertir en la compañía.	Oficina de Relación con los Inversionistas (Chile)	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad y retorno del capital • Estabilidad financiera • Transparencia en la información financiera
Colaboradores	Son personas que tienen una relación contractual con nosotros y desempeñan labores en la compañía.	Canales de comunicación interna, reuniones presenciales, reuniones de planeamiento, Comité de Empleados, encuesta de clima laboral, canal de denuncias Intranet, e-mailing, paneles, Skype, grupos de WhatsApp.	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios • Reconocimientos • Sueldos competitivos • Balance trabajo – familia • Transparencia sobre desempeño • Buen clima laboral • No discriminación • Horario de trabajo • Capacitación • Desarrollo profesional • Línea de carrera • Cuidado del medio ambiente
Proveedores y contratistas	Son quienes nos abastecen de bienes y servicios claves para que el negocio opere.	Licitaciones, cartas, e-mails, contacto directo	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación y continuidad de los contratos • Transparencia en los procesos de contratación, evaluación y pago • Pagos rápidos y oportunos

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	MECANISMO DE DIÁLOGO	FRECUENCIA DE DIÁLOGO	PRINCIPALES EXPECTATIVAS
Clientes y usuarios	Los clientes son las personas que adquieren nuestros servicios, con quienes mantenemos un contrato. Los usuarios son quienes utilizan nuestros servicios de telecomunicaciones, independientemente de que sean los titulares de las líneas.	Call centers, tiendas, canales digitales, apps Entel, redes sociales, libro de reclamaciones	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios, promociones, mejores precios • Calidad del servicio, señal, cobertura • Buen servicio de post-venta • Seguridad de las antenas
Comunidad	Para Entel, la comunidad alcanza a todas las personas (clientes y no clientes) y organizaciones en donde operamos.	Canal de denuncias, seguimiento en medios y redes sociales	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a reclamos • Diálogo abierto y transparente
Estado	El Estado está representado por el Gobierno Central y los Gobiernos Locales, quienes nos dan un marco legal para operar, nos brindan las licencias de funcionamiento y a quienes rendimos cuentas sobre nuestro cumplimiento regulatorio.	Reuniones y espacios de diálogo, procesos de incidencia pública y negociación, solicitudes de información	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio, señal, cobertura • Cumplimiento de normas vigentes y obligaciones legales • Uso del espectro
Competencia	La competencia está representada por las empresas de telecomunicaciones con quienes compartimos el mercado.	Espacios gremiales, reuniones con reguladores	Ocasional	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia justa • Cumplimiento regulatorio
Medios de comunicación	Están representados por los medios de comunicación masivos, que tratan temas de interés común para el país, y también por medios de comunicación especializados en tecnología. Con ambos compartimos notas de prensa, entrevistas e información sobre nuestra compañía y sobre la industria.	Conferencias de prensa, comunicados y notas de prensa, y comunicación directa, eventos dirigidos a la prensa	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información transparente y oportuna.

9.2 Temas materiales del negocio

La identificación de los asuntos más relevantes, temas materiales o materialidad es un principio reconocido en los estándares de responsabilidad social de mayor aceptación como lo son la Guía ISO 26000, Norma Internacional SA8000, Sistema B o Norma Internacional AA10000, así como en los estándares de información, como la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI). Una adecuada materialidad permite identificar los puntos más relevantes para la gestión sostenible de la empresa en el ámbito económico, social y ambiental.

Para el periodo objeto de este reporte, se mantuvo el proceso de relacionamiento con grupos de interés e identificación de expectativas de los años 2017 y 2018. Al no haber cambios relevantes en el negocio, el sistema de responsabilidad social se mantuvo.

Nuestro análisis de materialidad ha constituido un proceso que podemos resumir en las siguientes etapas:

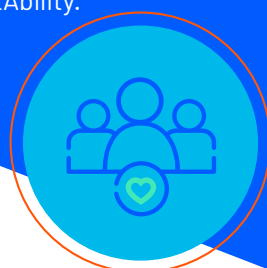
Revisión

Hicimos una revisión de los objetivos estratégicos de la compañía e identificamos las expectativas de nuestros grupos de interés sobre nuestras operaciones. En esta revisión también hemos incluido diferentes documentos internos, entre los cuales destacan políticas, lineamientos y procedimientos e informes de gestión, que han permitido evidenciar diferentes acciones que se llevan a cabo para gestionar los principales impactos de la empresa. Esta etapa brindó una base sobre el funcionamiento de la compañía y los principales hitos y cambios durante la gestión del año 2018, además de permitirnos perfilar las preguntas de la fase de entrevistas y talleres.



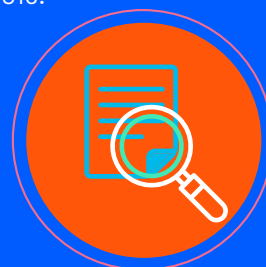
Priorización

Como resultado, obtuvimos una lista de expectativas de los grupos de interés y una lista de los principales impactos de nuestro negocio. Priorizamos las expectativas de nuestros grupos de interés con la metodología de madurez propuesta por AccountAbility.



Identificación

Identificamos los principales impactos económicos, sociales y ambientales derivados de los objetivos estratégicos. Se tomaron los resultados de procesos de relacionamiento específicos de los reportes 2017 y 2018.



Validación

La Jefatura de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad validó los aspectos GRI y aquellos propios del negocio. Como resultado, obtuvimos una lista de 12 temas importantes o materiales, a los que se les otorgó un aspecto GRI asociado. Para aquellos temas materiales que no coinciden con los aspectos GRI se establecieron indicadores propios.

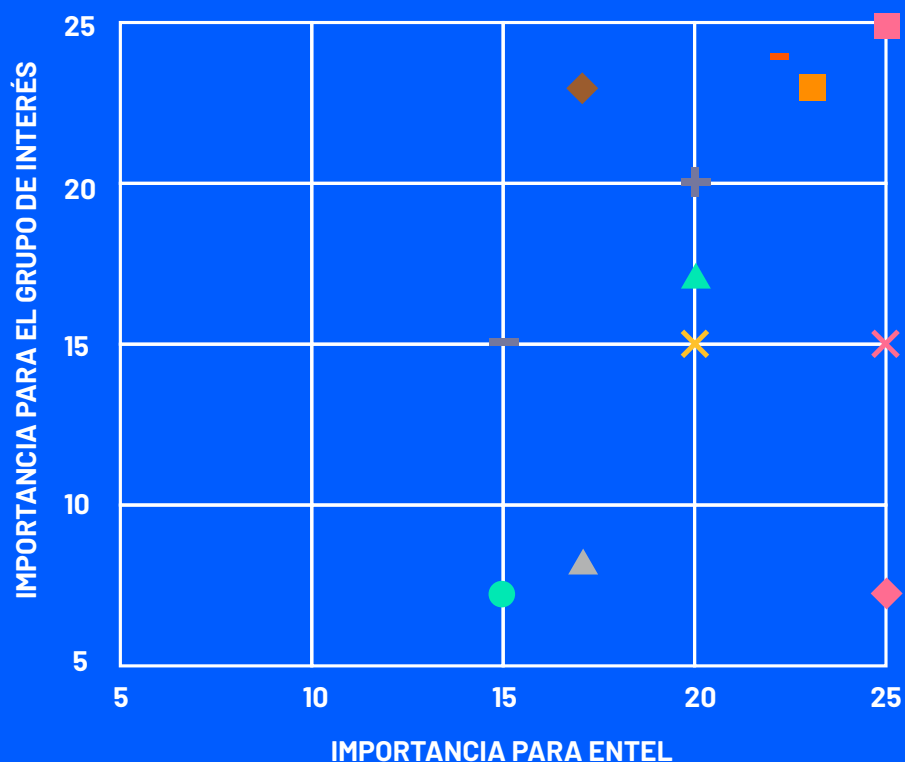




Temas Materiales (GRI 102-46, 102-47)

Tema material	Estándares GRI	Cobertura	Grupo de interés vinculado
Resultados financieros	201 - Desempeño económico	Interna	Accionistas
Aporte al desarrollo del país	203-Impactos económicos indirectos	Interna y externa	Todos
Desempeño ambiental y gestión de impactos ambientales	305-Emissiones	Interna y externa	Todos
Calidad del empleo	No aplica	Interna	Colaboradores
Capacitación de los colaboradores	404-Formación y enseñanza	Interna	Colaboradores
Salud y seguridad de los colaboradores	403-Seguridad y salud en el trabajo	Interna	Colaboradores
Diálogo y relacionamiento con comunidades	413-Comunidades locales	Interna y externa	Comunidad
Satisfacción de los clientes	No aplica	Interna y externa	Clientes
Gestión de las radiaciones no ionizantes	416-Salud y seguridad de los clientes	Interna y externa	Clientes, comunidad, Estado y reguladores
Cumplimiento regulatorio	419-Crecimiento socioeconómico	Interna y externa	Clientes, Estado y reguladores
Calidad del servicio	No aplica	Interna y externa	Clientes, Estado y reguladores
Gestión con medios de comunicación	No aplica	Interna y externa	Medios de comunicación

Cuadro de materialidad



- Resultados financieros
- ◆ Aporte al desarrollo del país
- ▲ Desempeño ambiental y gestión de impactos ambientales
- ✕ Calidad del empleo
- ✕ Capacitación de los colaboradores
- Salud y seguridad de los colaboradores
- ✚ Diálogo y relacionamiento con comunidades
- Satisfacción de los clientes
- Gestión de las radiaciones no ionizantes
- ◆ Cumplimiento regulatorio
- Calidad del servicio
- ▲ Gestión con medios de comunicación

10 índice de contenidos GRI

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	
GRI 101: Fundamentos 2016		55		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102 - 1	Nombre de la organización	6	-
	102 - 2	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 7	-
	102 - 3	Ubicación de la sede	6	-
	102 - 4	Ubicación de las operaciones	6	-
	102 - 5	Propiedad y forma jurídica	13	-
	102 - 6	Mercados servidos	6	-
	102 - 7	Tamaño de la organización	6, 12	-
	102 - 8	Información sobre empleados y otros trabajadores	19, 22	-
	102 - 9	Cadena de Suministro	17	-
	102 - 10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3, 16	-
	102 - 11	Principio o enfoque de precaución	43	-
	102 - 12	Iniciativas externas	10	-
	102 - 13	Afiliación a asociaciones	10	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
ESTRATEGIA			
102 - 14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	-
102 - 15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	18	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016			

ÉTICA E INTEGRIDAD			
102 - 16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10,21	-
102 - 17	Mecanismo de asesoramiento de inquietudes sobre ética	9	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016			

GOBERNANZA			
102 - 18	Estructura de gobernanza	13	-
102 - 25	Conflictos de interés	9	-
102 - 29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016			

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102 - 40	Lista de grupo de interés	59	-
102 - 41	Acuerdos de negociación colectiva	No se cuenta con sindicatos ni acuerdos de negociación colectiva	-
102 - 42	Identificación y selección de grupos de interés	55	-
102 - 43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3, 55	-
102 - 44	Temas y preocupaciones clave mencionados	55	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 102: Contenidos Generales 2016

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102 - 45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	14	-
102 - 46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	59	-
102 - 47	Lista de temas materiales	59	-
102 - 48	Reexpresión de la información	42, 48	-
102 - 49	Cambios en la elaboración de informes	58	-
102 - 50	Periodo objeto del informe	3	-
102 - 51	Fecha del último informe	3	-
102 - 52	Ciclo de elaboración de informes	3	-
102 - 53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	67	-
102 - 54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3	-
102 - 55	Índice de contenidos GRI	61	-
102 - 56	Verificación externa	Este reporte no ha pasado por procesos de verificación ni auditoría externa	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

DESEMPEÑO ECONÓMICO

103 - 1	Explicación del tema material y sus Coberturas	14 - 18	-
103 - 2	El enfoque de gestión y sus componentes	14 - 18	-
103 - 3	Evaluación del enfoque de gestión	14 - 18	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 201: Desempeño económico 2016

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
--------------------------------	--	--	--

201 - 1	Valor económico directo generado y distribuido	14, 16	-
---------	--	--------	---

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
--------------------------------	--	--	--

103 - 1	Explicación del tema material y sus Coberturas	14 - 18	-
---------	--	---------	---

103 - 2	El enfoque de gestión y sus componentes	14 - 18	-
---------	---	---------	---

103 - 3	Evaluación del enfoque de gestión	14 - 18	-
---------	-----------------------------------	---------	---

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
--------------------------------	--	--	--

203 - 02	Impactos económicos indirectos significativos	43	-
----------	---	----	---

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

EMISIONES			
-----------	--	--	--

103 - 1	Explicación del tema material y sus Coberturas	48 - 51	-
---------	--	---------	---

103 - 2	El enfoque de gestión y sus componentes	48 - 51	-
---------	---	---------	---

103 - 3	Evaluación del enfoque de gestión	48 - 51	-
---------	-----------------------------------	---------	---

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 305: Emisiones 2016

EMISIONES			
-----------	--	--	--

305 -1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	48	-
--------	---------------------------------------	----	---

305 -2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	48	-
--------	--	----	---

305 -3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	48	-
--------	---	----	---

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

EMPLEO

103 - 1	Explicación del tema material y sus Coberturas	19 -33	-
103 - 2	El enfoque de gestión y sus componentes	19 -33	-
103 - 3	Evaluación del enfoque de gestión	19 -33	-

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 401: Empleo 2016

EMPLEO

401 - 1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	23, 24	-
---------	--	--------	---

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

103 - 1	Explicación del tema material y sus Coberturas	31, 32	-
103 - 2	El enfoque de gestión y sus componentes	31, 32	-
103 - 3	Evaluación del enfoque de gestión	31, 32	-

Estándar GRI	Contenido	Página
--------------	-----------	--------

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403 -1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	31	-
403 -2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	31	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

103 - 1	Explicación del tema material y sus Coberturas	42	-
103 - 2	El enfoque de gestión y sus componentes	42	-
103 - 3	Evaluación del enfoque de gestión	42	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

416 -1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de los productos y servicios	42	-
--------	---	----	---

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 103: Enfoque de gestión 2016

CUMPLIMIENTO SOCIO ECONÓMICO

103-1	Explicación del tema material y sus Coberturas	42	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

419 -1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	42	-
--------	--	----	---

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
--------------	-----------	--------	---------

Temas materiales propios de Entel Perú

Entel 1 Calidad del empleo	19	-
Entel 2 Calidad del servicio	35	-
Entel 3 Gestión con los medios de comunicación	46	-
Entel 4 Satisfacción de nuestros clientes	39	-



(GRI 102-53)

Invitamos a nuestros grupos de interés a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias referentes a nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019 en:

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

Correo: sostenibilidad@entel.pe

Para revisar las últimas noticias sobre Entel Perú, visite **www.entel.pe**

Este reporte fue elaborado con la asesoría de **CTC Consultores - www.ctc.la**

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019

© Entel S.A.

Primera edición: Agosto de 2020

Responsable editorial: Ricardo Cuba- CTC Consultores

Revisión: María Claudia Tang y Pierina Baldovino - Entel Perú

Aprobación: Rosa Bonilla - Entel Perú

Desarrollo editorial: Motoneta

Corrección y edición de texto: Leonardo Lay Lisung

Ilustraciones: Motoneta

Fotografía: El Grito Producciones