

vtr.com

REPORTE DE  
**SOSTENIBILIDAD 2022**

**ENTRAR >**

# Mensaje del Gerente General

La relevancia de las telecomunicaciones radica en algo mucho más sensible que la capacidad de transmitir millones de datos en forma casi instantánea. El continuo desarrollo de las redes de internet, telefonía y televisión han permitido que nuestras relaciones personales, trabajo, educación, compras y entretenimiento se hayan enriquecido y tengan el potencial de seguir alcanzando nuevos horizontes. Justamente, ahí está la gran motivación que engloba el proceso de integración de VTR y Claro Chile: contribuir a que los chilenos estemos mejor conectados con las cosas que más nos importan.

Desde que en octubre de 2022 la Fiscalía Nacional Económica aprobó el *joint venture* entre las filiales locales de Liberty Latin America y América Móvil, hemos trabajado sin pausa en la implementación del plan estratégico que está dando vida a una de las más grandes compañías de telecomunicaciones del país. Estamos dando estructura a una empresa fortalecida tanto por la competitividad de Claro Chile en telefonía móvil y en el segmento de empresas, así como por el liderazgo de VTR en los servicios de Internet y TV de pago en el hogar. Esta alianza ofrecerá a nuestros clientes mejores redes y servicios para acceder

a soluciones y tecnologías de última generación para posicionarnos como la empresa de telecomunicaciones preferida en Chile.

Considerando que, por un tiempo, ambas compañías continuarán operando por separado, resulta importante apreciar cómo VTR estuvo trabajando durante 2022 para avanzar en el desarrollo de su negocio y en la gestión de sus impactos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Uno de los aspectos prioritarios ha sido el mejoramiento de la calidad del servicio y para ello hemos utilizado más tecnología para monitorear la experiencia de navegación de nuestros clientes en sus hogares; lanzamos nuevos productos para optimizar el uso de la red a través de la autogestión y hemos dado pasos relevantes para mejorar la calidad del servicio a través de un robusto programa de mejoramiento de capacidades y de un plan de construcción de redes de fibra óptica, que en tres años permitió sumar más de 593 mil puntos de acceso a internet de alta velocidad, dando como resultado que, a fines de 2022, estuvieran habilitados cerca de 4,3 millones de *home passed* a

“Hemos trabajado sin pausa en la implementación del plan **estratégico** que está dando vida a una de las mayores compañías de telecomunicaciones del país”.



Inicio

>>> **Introducción**

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

lo largo de nuestro país. De esta forma, facilitamos la conectividad a millones de chilenos que habitan comunas que históricamente han sido parte de la brecha digital nacional.

En la línea de posibilitar que más chilenos puedan acceder a la conectividad, VTR se convirtió en un importante aliado del Gobierno en el desarrollo del proyecto Conectividad para la Educación 2030, articulado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que busca que los establecimientos educacionales del país cuenten con conexiones a internet de alta calidad. Como resultado, beneficiamos a casi 1,3 millón de alumnos de enseñanza básica de 3.000 colegios en siete regiones. En 2022, en su segundo año de implementación, reforzamos nuestro compromiso con esta iniciativa e instalamos fibra óptica, HFC y tecnologías inalámbricas en establecimientos de 72 comunas a nivel nacional. Adicionalmente, desplegamos servicios de acceso satelital en zonas de más compleja geografía.

Asimismo, con el fin de fomentar las inteligencias digitales en todas las etapas de la vida, continuamos el trabajo de la Fundación VTR. En este contexto, me gustaría destacar la gran labor educativa realizada en beneficio de niños, niñas y adolescentes, profesores y personas mayores, con el propósito de que adquieran un mayor conocimiento y responsabilidad en el uso de las nuevas tecnologías y de la conectividad.



“ Me gustaría destacar la **gran labor educativa** realizada en beneficio de niños, niñas y adolescentes, profesores y personas mayores, con el propósito de que adquieran un mayor conocimiento y responsabilidad en el uso de las **nuevas tecnologías y de la conectividad.** ”



También hemos avanzado en temas ambientales a través de nuestro programa de logística inversa, que ha logrado reacondicionar gran parte de los equipos tecnológicos usados en las casas de los clientes, como módems y decodificadores, mientras que los componentes obsoletos son reciclados para convertirse en muebles de eco madera,

utilizados en sedes sociales de los campamentos con los que trabaja la ONG de TECHO-Chile.

Todos estos logros han ido de la mano del compromiso de nuestros equipos. En este sentido, queremos seguir fomentando acciones que contribuyan al bienestar de nuestros colaboradores. Entre otras acciones, destaco que en 2019 fuimos pioneros en la implementación del permiso postnatal masculino y en 2021 implementamos un modelo que permite que cada colaborador pueda tener tiempo libre flexible y remunerado, adicional a las vacaciones legales.

Estos y otros aspectos presentados en este Reporte de Sostenibilidad, constituyen una sólida base que influirá en nuestra cultura, visión, propósito y estrategias que se están desarrollando en el marco de este proceso de integración. La trayectoria, liderazgo y capacidades existentes en VTR proporcionan certezas de que, junto a Claro Chile, nos transformaremos en una empresa más competitiva y atractiva que contribuirá aún más al bienestar y a la conectividad de millones de personas a lo largo de nuestro país.

**Alfredo Parot Donoso**  
Gerente General  
Claro VTR

Inicio

➤➤➤ **Introducción**

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# NUESTRA HISTORIA Y EL FUTURO



# 90 años *aportando*

a la conectividad y a la  
entretención de Chile



80'

La primera empresa en **desplegar fibra óptica en Chile**, habilitar el discado directo automático en las llamadas telefónicas y prestar servicios de transmisión de datos, tras la obsolescencia del télex.

90'

**Precusores de la telefonía celular**, pilar en el desarrollo de la televisión de pago y de la masificación de la banda ancha en el país.

**Primera empresa en el mundo** en usar su red de televisión con **tecnología HFC** para dar también telefonía hogar.

**Primer servicio de banda ancha** para acceso a internet, creando el emblemático **Triple Pack**, que marcó la historia de conectividad del país.

2000 - 2010

Creamos la primera plataforma **Video On Demand (VOD)** en Latinoamérica, cambiando para siempre la manera de ver televisión e introducimos en Chile la **televisión de alta definición (HD) y 3D**.

Principal promotora del desarrollo de la **Banda Ancha** en Chile tanto en velocidad, precio y cobertura. **Primera conexión superior a 120 megas**, 10 veces más que el promedio de entonces.

Primera empresa en **enseñar hábitos de seguridad en internet** a niños y niñas.

Lanzamos los **primeros canales de televisión regional**.

2011 - 2020

Creamos la **Fundación VTR**, para promover contenidos audiovisuales que relevan las ciencias, la innovación tecnológica, la educación digital y la promoción de entornos digitales seguros, como pilares de la nueva sociedad digital.

Obtuvimos el premio a la **banda ancha más rápida de Chile y de Sudamérica**. En 2018, seis de cada 10 familias que ingresaron al mercado de la banda ancha eligieron VTR como su proveedor.

Hemos sido aliados, desde sus inicios, del **Congreso Futuro**, difundiendo sus charlas en todo el país.

Nos hemos consolidado como un **referente en materia de estudios sobre consumo de internet en niñ@s y adolescentes** en el país.

Inicio

>>> **Introducción**

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

## 2021 - 2022

Desplegamos el **plan de infraestructura de redes** de fibra óptica más importante de los últimos 10 años. Más de 444 mil nuevos *home passed*, en más de 50 comunas de todo el país, varias de las cuales presentan altos niveles de vulnerabilidad social, económica y digital.

Estamos trabajando en el despliegue de fibra óptica en zonas aisladas y **conectando más escuelas a lo largo de todo Chile**, a través del programa "Conectividad para la Educación 2030", impulsado por Subtel.

Seguimos avanzando y adaptándonos al constante cambio en nuestra sociedad digital, y es así como en octubre de 2022 se concretó la **integración de VTR y Claro Chile**, lo que nos permite ofrecer lo mejor de dos mundos, la experiencia y liderazgo de VTR en entretención de TV de pago y banda ancha, y de Claro Chile en telefonía móvil y fija.



El presente reporte de sostenibilidad considera el desempeño de VTR en los ámbitos económico, social y ambiental durante 2022.



Mira aquí parte de nuestra historia.

Inicio

>>> **Introducción**

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# EL FUTURO

Nace una nueva compañía de telecomunicaciones, ClaroVTR, que integra **lo mejor de los mundos fijo y móvil**. Estamos muy entusiasmados con todo lo que podremos lograr juntos.

En un momento decisivo que transformará la industria de las telecomunicaciones en Chile, el 6 de octubre de 2022 se completó oficialmente la transacción entre Liberty Latin America y América Móvil, para combinar VTR y Claro Chile respectivamente, formando un *joint venture* en partes iguales.

Esta alianza combinará las operaciones de Claro Chile y VTR para crear un negocio con mayor escala, diversificación de productos y una estructura de capital que permitirá realizar inversiones significativas para expandir la red de fibra óptica y colocar en primer plano los servicios móviles de quinta generación (5G).

Durante los meses siguientes al anuncio de la fusión, trabajamos intensamente en el proceso de integración organizacional y tecnológica de las dos empresas, logrando dar continuidad operacional a nuestras redes y servicios, conscientes que hoy más que nunca debemos operar con la mayor excelencia posible para impactar positivamente a nuestros actuales y futuros clientes.

## La suma de las dos empresas nos permitirá estar presentes en más de **6 millones de hogares**

### ASPIRAMOS A:



- Ser la **compañía de telecomunicaciones preferida en Chile**, reconocida por entregar la mejor experiencia y soluciones innovadoras a nuestros clientes, e impulsando un crecimiento sostenible en el tiempo.
- Entregar una **oferta de productos unificada y convergente**.
- Ser reconocidos como el **operador con la mejor experiencia de clientes**.
- Ser el **mejor aliado** para empresas y organismos públicos.
- Construir y operar **redes de alta calidad**.
- Establecer una **cultura de alto desempeño** que promueva el desarrollo del talento.

Este *joint venture* permitirá potenciar las **sinergias** de ambas compañías

Inicio

➤➤➤ **Introducción**

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

Capítulo 1

# VTR EN UNA MIRADA

VTR es una empresa pionera en el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, siendo líder en la industria de la televisión pagada y banda ancha fija.



[Inicio](#)

[Introducción](#)

**>>> VTR en una Mirada**

[Experiencia del Cliente](#)

[Inclusión Digital](#)

[Colaboradores](#)

[Gobierno Corporativo](#)

[Medio Ambiente](#)

[Información Complementaria](#)



[vtr.com](http://vtr.com)

# SOMOS VTR

## NUESTRO NEGOCIO

VTR es una empresa pionera en el desarrollo de las telecomunicaciones en Chile, siendo líder en la industria de la televisión pagada y banda ancha fija. En 2018 la compañía pasó a formar parte del conglomerado Liberty Latin America (LLA) y, a partir de octubre del año pasado, en un momento decisivo que transformará la industria de las telecomunicaciones en Chile, VTR y Claro Chile se integraron en un *joint venture* en partes iguales a través de LLA y América Móvil.

Entregamos conectividad y entretenimiento a familias, empresas e instituciones. Actualmente, conectamos a cerca de 1,25 millones de clientes, otorgando servicios con las más avanzadas tecnologías del país, en la red de televisión por cable HFC (híbrida y coaxial) y fibra óptica al hogar, internet de banda ancha, telefonía fija y móvil, además de servicios a pequeñas y medianas empresas.

Información sobre los productos ofrecidos por VTR [www.vtr.com](http://www.vtr.com)

# 1.247.900

## Clientes totales<sup>1</sup>



Internet



Televisión



Móvil



Telefonía Fija

32,8 %  
Single Play

34,4 %  
Double Play

32,8 %  
Triple Pay

## 1.119.500

Hogares con internet banda ancha

## 920.700

Suscriptores de televisión de pago

## 467.000

Hogares conectados con telefonía fija

## 355.400

Clientes en telefonía móvil

## 2.507.200

de servicios (RGU's)<sup>2</sup>

# 4.292.600

## Home Passed<sup>3</sup>

1. Cifras al cierre de Diciembre de 2022.

2. Unidades Generadoras de Ingresos (RGU, en su sigla en inglés).

3. Es el número potencial de casas que un proveedor de servicios puede conectar a una red FTTH/HFC en una zona de servicio.

Inicio

Introducción

>>> **VTR en una Mirada**

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

## PRESENCIA GEOGRÁFICA

Nuestras operaciones se despliegan a lo largo del territorio nacional, desde las regiones de Arica y Parinacota hasta la región de Aysén; con presencia en 161 comunas del país.

Contamos con dos tipos de canales de atención: presencial y digital, con un total de 37 sucursales, *call center* y la web [vtr.com](http://vtr.com).

## Presente de norte a sur



Información sobre los productos ofrecidos por VTR  
[www.vtr.com](http://www.vtr.com)



## Número de sucursales

- 1 > Región de Arica y Parinacota
- 1 > Región de Tarapacá
- 2 > Región de Antofagasta
- 1 > Región de Atacama
- 2 > Región de Coquimbo
- 7 > Región de Valparaíso
- 10 > Región Metropolitana
- 2 > Región de O'Higgins
- 3 > Región del Maule
- 1 > Región del Ñuble
- 3 > Región del Biobío
- 1 > Región de La Araucanía
- 1 > Región de Los Ríos
- 2 > Región de Los Lagos

Inicio

Introducción

>>> **VTR en una Mirada**

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# PRINCIPALES RESULTADOS 2022



SE UNE LO  
**MEJOR** DE DOS MUNDOS

Se concreta la integración de VTR y Claro Chile, lo que traerá mejores redes, servicios de telecomunicaciones y tecnología de última generación a todos los

*clientes.*

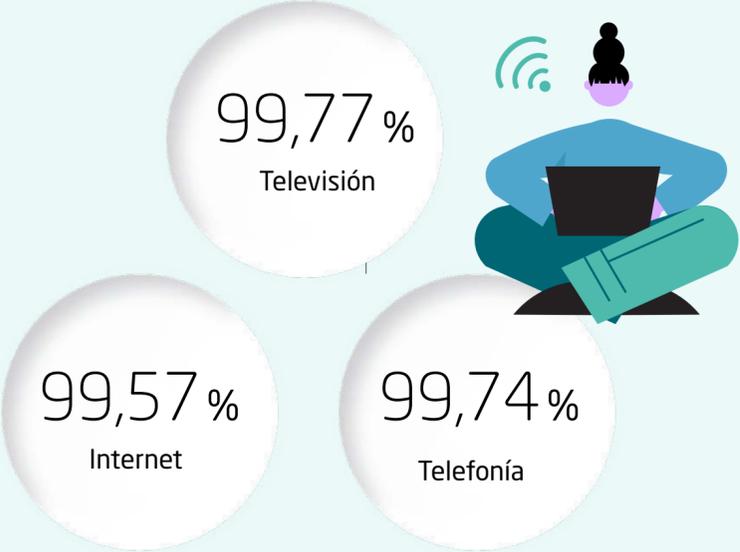
## EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

**116.700**  
NUEVOS *HOME PASSED*

Como Collipulli, Nueva Imperial, Pichilemu, Cabildo y Cañete, disminuyendo la brecha digital comunal en Chile.



NOS **COMPROMETEMOS A PREVENIR, MITIGAR Y SOLUCIONAR LOS CORTES** para así asegurar la disponibilidad de los servicios<sup>4</sup>.



4. Porcentaje de tiempo que estuvieron disponibles los servicios.

# PRINCIPALES RESULTADOS 2022

## INCLUSIÓN DIGITAL

CONECTIVIDAD DE ESCUELAS

**99,97 %**

de cumplimiento en el plan Conectividad para la Educación 2030.

BRECHA DIGITAL

Más de **2.500** profesores de todo Chile participaron en webinars sobre ciberseguridad realizados por Fundación VTR.

ESTUDIOS

Dos nuevas

**Radiografías Digitales** para conocer el impacto de la conectividad en niñ@s, adolescentes y personas mayores.

## COLABORADORES

DIVERSIDAD DE GÉNERO

**43 %**

Porcentaje de mujeres en la organización.

INCLUSIÓN

Contamos con un protocolo para acompañar a nuestros colaboradores en su **proceso de transición de género.**

PARENTAL LEAVE

**100 %** de los colaboradores que fueron padres hicieron uso de este beneficio.

## GOBIERNO CORPORATIVO E INTEGRIDAD

INTEGRACIÓN

**Iniciamos el proceso de integración** funcional y tecnológica de VTR y Claro Chile.

INTEGRIDAD

**Certificamos** nuestro Modelo de Prevención de Delitos y actualizamos la Política del Código de Conducta.

CADENA DE VALOR

Lanzamos el **Código de Conducta** para Asociados de Negocios.

Inicio

Introducción

>>> **VTR en una Mirada**

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

# PRINCIPALES RESULTADOS 2022

## MEDIO AMBIENTE

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

0,006

Ton CO<sub>2</sub>e/TB de datos

EQUIPOS RECUPERADOS

78 %

equipos recuperados a través del proceso de logística de reversa.

### RECICLAJE CON SENTIDO SOCIAL

**Transformamos el plástico de los aparatos electrónicos no recuperados en muebles de ecomadera que son entregados a comunidades vulnerables a través del proyecto Comunidad Circular desarrollado en conjunto con Techo-Chile.**



## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS EN DESUSO DE VTR ES RECONOCIDO POR *Pacto global.*

La Red Pacto Global Chile reconoció a VTR en la categoría Planeta del Premio Conecta 2022, por su contribución a la Agenda 2030. Este proyecto, denominado logística de reversa, permitió recuperar más de 600 mil equipos en desuso en 2021, equivalente a 78 % de los hogares de clientes de VTR.

Además, Pacto Global reconoció nuestro proyecto **Comunidad Circular** para recolectar controles remotos, routers y cables en desuso para darles una nueva vida a esos plásticos. Con el material se crearon mesas, sillas y pisos para beneficiar a sedes sociales de comunidades de Techo-Chile.

SOMOS UNO DE LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR PARA EL *Talento* **LGBTI+.**

Obtuvimos el máximo puntaje en la cuarta versión de "Equidad CL" alcanzando la Categoría A de Pride Connection, lo que nos permitirá realizar mentorías a otras compañías para el mejoramiento de sus prácticas y políticas de inclusión en diversidad sexual.

**"Equidad CL"** es realizado por Programa Global de Equidad Laboral de Human Rights Campaign y Fundación Iguales, en alianza con la red Pride Connection, y reconoce a los mejores espacios para recibir a la comunidad LGBTI.



Inicio

Introducción

>>> **VTR en una Mirada**

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



Capítulo 2

# EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

Nuestro compromiso es que nuestros clientes tengan una experiencia extraordinaria y, para esto, no descansaremos hasta que tengan el mejor servicio, conectividad y entretenimiento.



Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

»» **Experiencia  
del Cliente**

Inclusión  
Digital

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria

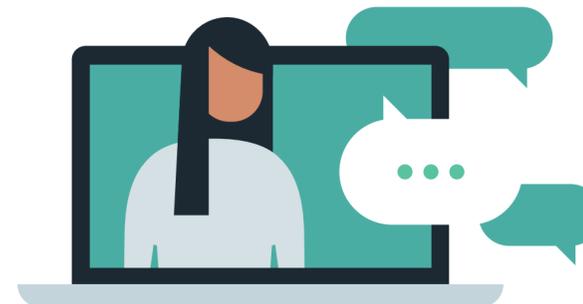


vtr.com

# NUESTRO APORTE AL AVANCE DE LAS TELECOMUNICACIONES EN CHILE

Tenemos más de 90 años de historia en Chile. Desde nuestros inicios hemos aportado a la democratización de internet y la disminución de la brecha digital, además de entregar televisión de pago de calidad, diversa y pluralista.

*Aportando*  
a democratizar el  
acceso a internet



**80'**  
Primera empresa en **desplegar fibra óptica en Chile.**

**90'**  
Precursores de la **telefonía celular.**

**Primera empresa en el mundo** en usar su red de televisión con **tecnología HFC** para dar también telefonía hogar.

**2000 - 2010**  
**Primer servicio de banda ancha** a clientes residenciales para acceso a internet, dando inicio a la era del **Triple Pack.**

**Lanzamiento de D-Box** para una oferta programática a la medida. Lanzamiento VOD.

**Pionera en eliminar las barreras de salida** de los contratos.

Primera plataforma **Video On Demand (VOD)** en Latinoamérica.

Primer servicio de **televisión de alta definición (HD) y 3D**; primer canal de alta definición en Latinoamérica.

Inicio de transmisiones del **primer canal de noticias 24 horas** del país, CNN Chile.

**Primera conexión superior a 120 megas**, 10 veces más que el promedio de la época.

**2011 - 2020**  
**Líderes en banda ancha**, seis de cada 10 familias que ingresaron al mercado de la banda ancha eligieron VTR como su proveedor (2018).

**Creamos el Consejo Consultivo de Consumidores**, una instancia de encuentro entre VTR, las asociaciones de consumidores y los entes reguladores.

**Lanzamiento del proyecto Prometeo**, para la renovación completa de todos los sistemas que soportan los procesos del cliente.

**2021 - 2022**  
Desplegamos **el plan de infraestructura de redes de fibra óptica más importante de los últimos 10 años**. 444 mil nuevos *home passed*, en 50 comunas.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

>>> **Experiencia del Cliente**

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# PRINCIPALES AVANCES EN 2022

Queremos ofrecer a nuestros clientes una propuesta de valor y un servicio de atención que supere sus expectativas.

## 1.247.900

Clientes totales

## 2.507.200

RGU's

Presentes en

## 161

comunas del país

SINGLE PLAY : 32,8 %  
DOUBLE PLAY: 34,4 %  
TRIPLE PLAY : 32,8 %



INTERNET

### 1.119.500

hogares conectados a banda ancha



TELEVISIÓN

### 920.700

suscriptores de televisión de pago



TELEFONÍA FIJA

### 467.000

hogares conectados a telefonía fija



MÓVIL

### 355.400

clientes de telefonía móvil

Para ver nuestra oferta de productos visite [www.vtr.com](http://www.vtr.com)

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

»» **Experiencia del Cliente**

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Durante 2022 nuestro foco principal continuó siendo mejorar consistentemente la experiencia de los clientes. Para ello, junto con seguir mejorando la calidad y estabilidad de la red (ver pág. 18), nos movilizamos en torno a los siguientes objetivos:

### Mejorar la experiencia en el hogar

Estamos utilizando más tecnología y sistemas de *machine learning* para monitorear la experiencia de navegación de nuestros clientes en sus hogares. De esta forma, identificamos con mayor precisión los factores en los que debemos trabajar para optimizar la calidad, estabilidad y experiencia de uso de nuestra red. Además, utilizamos modelos con analítica avanzada para entender mejor sus expectativas y la forma en que usan nuestros productos. Entre estos últimos, destaca el de predicción de *churn* voluntario que permite identificar con precisión aquellos clientes que tienen alto riesgo de fuga y atender proactiva y oportunamente a sus necesidades.

Una red con la capacidad que se requiere, estable y optimizada es clave en la calidad del servicio, pero no suficiente. También es fundamental una adecuada propagación de la señal al interior de los hogares y es por este motivo que, en marzo 2023 lanzamos Wifi Mesh, un extensor inteligente que monitorea el consumo de los dispositivos móviles y fijos conectados en el hogar y junto a Hub TV, optimiza el uso de la red entregando al usuario información para mejorar su autogestión.

Además, hemos optimizado las visitas técnicas domiciliarias, rediseñando los procesos de agendamiento, cumplimiento de la agenda (día y rango horario acordado con el cliente) y resolución de los problemas. Esto se suma al fortalecimiento de la plataforma de auto instalación de los servicios por parte del cliente y a la estandarización de los procesos que ocurren dentro de sus domicilios, con el objetivo de mejorar la atención y asegurar la calidad de los trabajos realizados.



## NUEVOS PRODUCTOS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



### vtrtvpro

Contenidos OTT integrados en los planes Hogar. Conveniencia y control, todas las suscripciones en una sola boleta.

Superagregación de TV, Replay, VOD y OTTs: búsqueda y recomendación integrada, y control por voz para entregar una experiencia superior.

### Extensor WIFI Mesh

Gestiona la experiencia de cada dispositivo en el hogar, entregando al cliente información y control del WiFi.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

➤➤ **Experiencia del Cliente**

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



## Alcanzar un 80 % de resolutivez en el *call center*

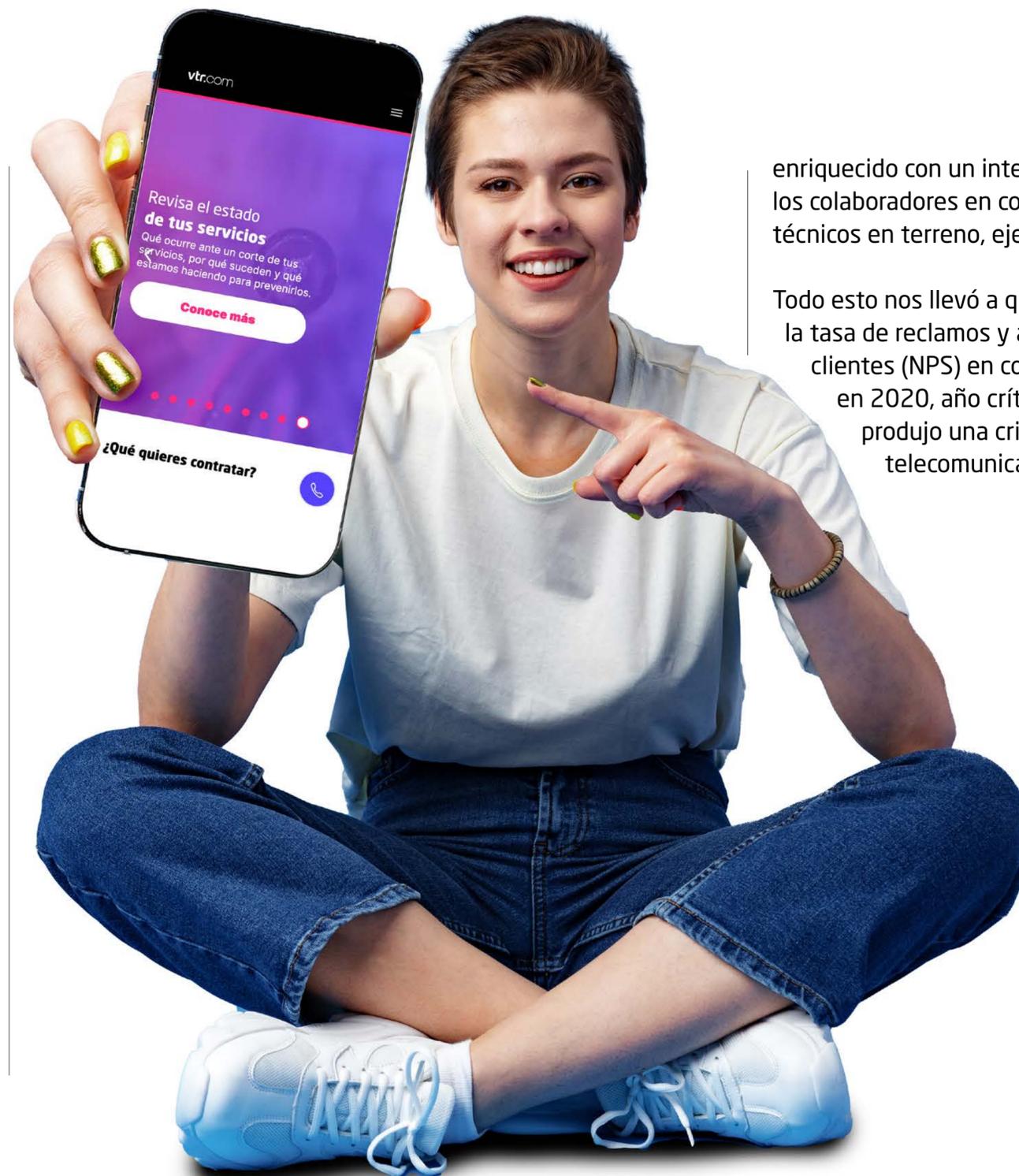
De esta forma, el cliente resuelve sus dudas y problemas de inmediato, con una expedita y efectiva solución de nuestra primera línea.

## Fortalecer los servicios de información ante contingencias que pudieran afectar el servicio

En 2022 reforzamos la comunicación a los clientes ante cortes por mantenciones programadas de nuestra red, así como ante hechos que provocan cortes de servicio, como por ejemplo producto del vandalismo.

## Escuchar lo que nuestros clientes necesitan

En 2021 comenzamos un proceso de escucha en 360°, el que continuamos en 2022, con el objeto de identificar las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes y los principales factores que dificultan que tengan una experiencia sobresaliente. Para ello, creamos canales de interacción con nuestros clientes de quienes obtuvimos valioso *feedback* y recomendaciones en temas de fidelización, tecnología de la red, atención al cliente y programación de canales, lo que nos sirvió para mejorar nuestros procesos. Lo anterior, fue



enriquecido con un intercambio de experiencias e ideas entre los colaboradores en contacto con los clientes, entre ellos los técnicos en terreno, ejecutivos de *call center* y sucursales.

Todo esto nos llevó a que en 2022 continuáramos reduciendo la tasa de reclamos y aumentamos la satisfacción de nuestros clientes (NPS) en comparación con los niveles alcanzados en 2020, año crítico en que producto de la pandemia se produjo una crisis en los servicios de las compañías de telecomunicaciones y que nos afectó enormemente.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

➤➤ **Experiencia del Cliente**

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



## CALIDAD DEL SERVICIO

Luego de que en 2020 y 2021 realizáramos importantes inversiones para aumentar considerablemente la capacidad de nuestra red y estabilizar el servicio, nuestro foco en 2022 fue optimizarla. Para ello efectuamos diversas acciones:

### Plan de redundancias

El aumento de los cortes intencionales de fibra por actos vandálicos ha afectado a nuestros clientes y en algunas ciudades el impacto ha sido importante. Es por eso que, a fines de 2021 y durante 2022, implementamos el plan de construcción de redundancias en las zonas más afectadas por estos delitos (Arica, Antofagasta Providencia, Puente Alto, Estación Central y San Bernardo,) lo que permite que los clientes dispongan del servicio a pesar de haber sufrido algún corte de fibra óptica.

### Optimización y mantenimiento de la red

Una eficiente y efectiva reparación y mantención de la red es un aspecto clave para asegurar la calidad y estabilidad del servicio. Es por ello que en los últimos tres años hemos aumentado exponencialmente nuestras cuadrillas de técnicos especializados en terreno; hemos creado nuevos protocolos de trabajo para certificar nuestra red y disminuir los tiempos de respuesta y reparación; e incorporado nuevos instrumentos

y aplicaciones para el diagnóstico y corrección de fallas, entre otras acciones. En 2022, además, mejoramos las configuraciones de los equipos de acceso, logrando alcanzar los mejores parámetros técnicos de SDMH<sup>5</sup> que ha obtenido VTR en su historia, y mejoramos la estabilidad del servicio al eliminar los canales portadores de ruido que generan lentitud e intermitencia en el servicio.

### Ampliación de la capacidad y red de fibra óptica

En los últimos dos años (2021 a 2022) hemos invertido CLP 269,2 mil millones, que incluyen aumentos en la capacidad de la red de fibra óptica y la habilitación de nuevos *home passed*.

Además estamos ampliando nuestra red de fibra óptica a un ritmo acelerado. En los últimos tres años sumamos más de 590 mil puntos de acceso a internet de alta velocidad a nuestra red, a través de la construcción de cerca de 6.400 kilómetros de fibra óptica. En 2022 conectamos a cinco nuevas comunas a lo largo de todo el país ([ver destacado](#)), muchas de éstas consideradas críticas por su bajo o nulo nivel de conectividad.

5. SDMH: severely degraded modem hours.

## EN VTR ES NUESTRA PRIORIDAD MANTENERTE CONECTADO

### ¿Cómo reparamos un corte?

Nuestros técnicos manualmente unen uno a uno los 192 filamentos que contiene la fibra. Para esto deben trabajar en promedio más de 10 horas.

### Disponibilidad servicios VTR 2022

Nos comprometemos a **prevenir, mitigar y solucionar** los cortes para así asegurar la disponibilidad de tus servicios.



INTERNET  
**99,57 %**



TELEVISIÓN  
**99,77 %**



TELEFONÍA  
**99,74 %**

Porcentaje de tiempo que estuvieron disponibles los servicios en 2022

Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

»» **Experiencia  
del Cliente**

Inclusión  
Digital

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



vtr.com



## VTR llega con fibra óptica a nuevas localidades mejorando la conectividad

Las comunas de Collipulli, Nueva Imperial, Pichilemu, Cabildo y Cañete ya cuentan con nuevos puntos de conexión de fibra óptica. En total, sumamos 116.700 nuevos *home passed* a nuestra red, lo que permitirá a los hogares de estas comunas acceder a una robusta oferta de VTR con internet por fibra óptica simétrica de alta velocidad de hasta 500 megas, HubTV, Netgen Wifi, VTR+ y televisión de última generación.

En VTR buscamos democratizar el acceso a internet y por ello trabajamos para conectar a la mayor cantidad de personas a estas tecnologías y, sobre todo, llegar a comunas con problemas de acceso a este servicio o que son parte de la denominada "brecha digital comunal de Chile".

+ *capacidad*

En los últimos dos años (2021 a 2022) hemos invertido **CLP 269,2 mil millones,** que incluyen aumentos en la capacidad de la red de fibra óptica y la habilitación de nuevos *home passed*.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

>>> **Experiencia del Cliente**

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



## Cortes intencionales

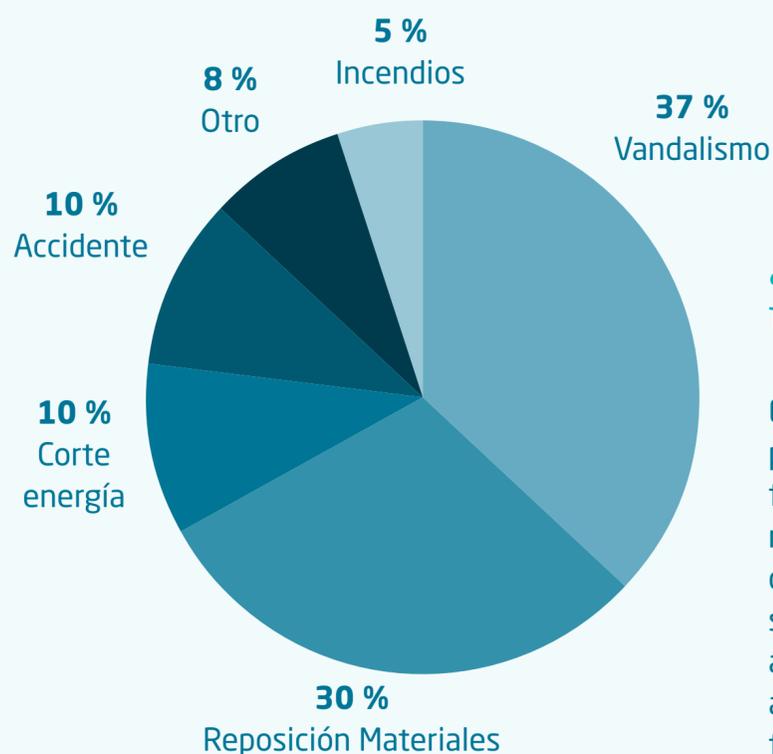
Ante el preocupante aumento de cortes intencionales de cables de fibra que enfrenta la industria y el vandalismo con el robo de estos, hemos reforzado nuestros equipos técnicos en terreno para vigilar, proteger y reparar a tiempo las interrupciones al servicio. En 2022 continuamos trabajando en reducir los tiempos de reposición ante la ocurrencia de estos

lamentables hechos, que no sólo perjudican a los clientes, sino que además tienen efectos colaterales como el incremento del costo de mantenimiento, multas cursadas por la autoridad y compensaciones a los clientes por indisponibilidad del servicio.

### Causas de fallas masivas<sup>7</sup>

#### Vandalismo

La industria de Telecomunicaciones en Chile registra un preocupante aumento en los cortes intencionales de fibra óptica, que en los últimos tres años llegó a 5.700 casos<sup>6</sup>



#### ¿Por qué ocurren las fallas masivas?

Existen muchas causas que pueden afectar el debido funcionamiento de nuestras redes. Nuestra infraestructura de postes y cables están situados en espacios públicos, abiertos y son muy vulnerables a externalidades climáticas, físicas y delictuales que afectan directamente la experiencia del usuario de nuestro servicio.

## ¿Qué estamos haciendo para enfrentar esta situación?

- 1 Reforzamos y construimos nuestras redes de respaldo**  
En las zonas más críticas se activa una red secundaria ante la caída de la red.
- 2 Monitoreamos preventivamente nuestra red**  
Tenemos un plan proactivo para detectar cortes intencionales, con vigilantes y drones en zonas de alto riesgo.
- 3 Trabajamos con autoridades y tomamos acciones legales**  
Hemos cursado más de 5.770 acciones legales entre denuncias y querellas. El 23 % de ellas en la Región Metropolitana.

Hemos reforzado nuestros equipos técnicos en terreno para **vigilar, proteger y reparar** a tiempo las interrupciones al *Servicio*

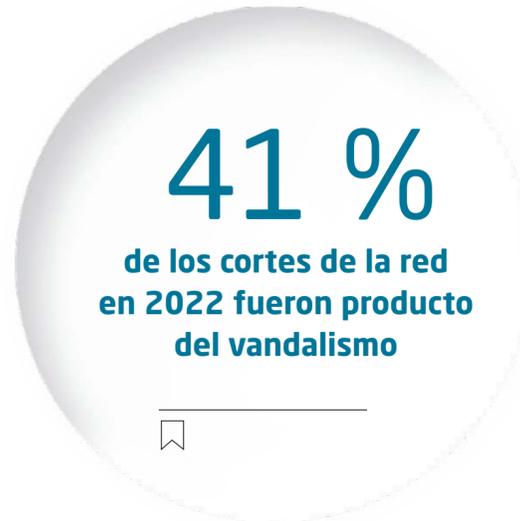


6. Datos: Subtel.

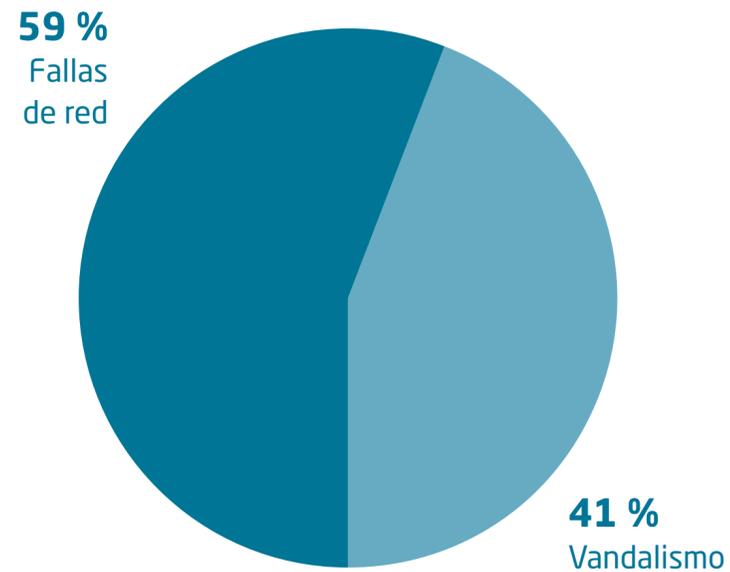
7. Considerando fallas mayores a seis horas al 23/12/2022 - datos Subtel.

### CANTIDAD DE CORTES CON PÉRDIDA DE SERVICIO - VTR

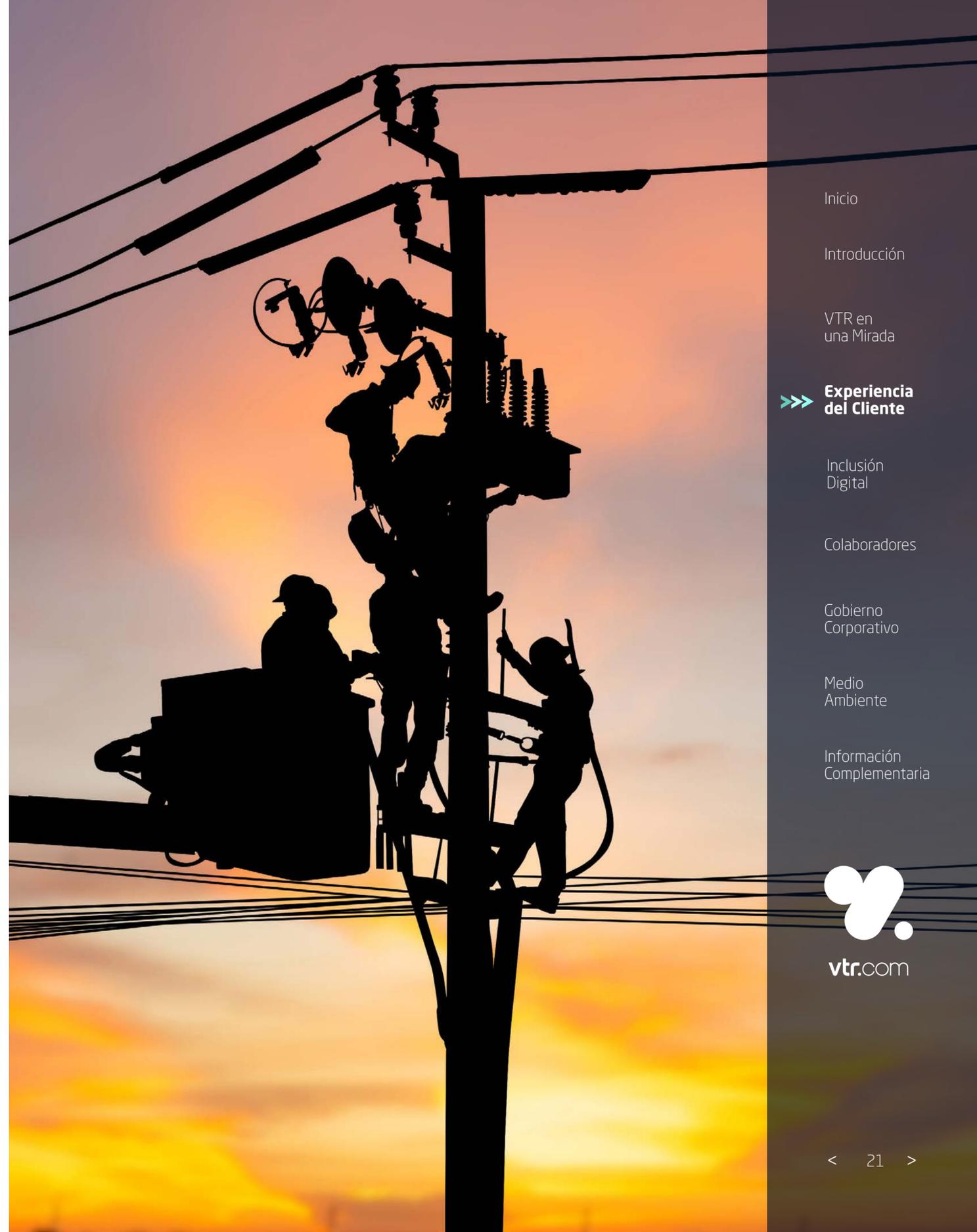
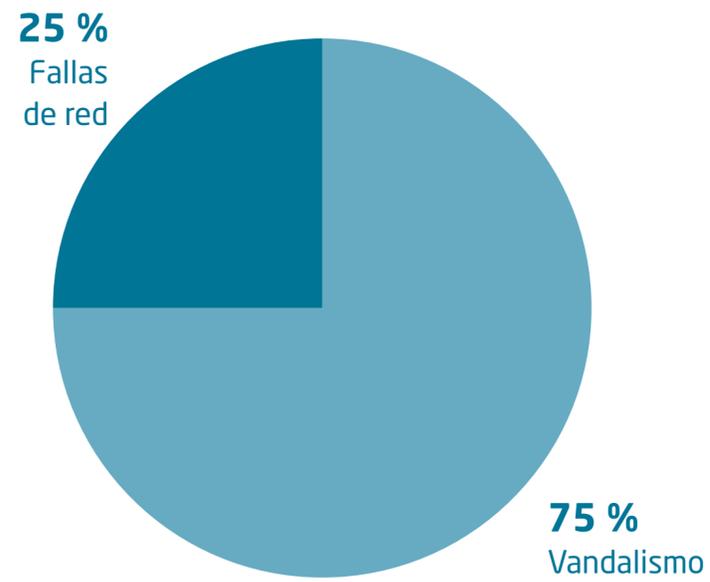
	2022
Cantidad de cortes mayor a cuatro horas:	3.054
Por fallas de red	1.789
Por eventos de vandalismo	1.265
Cantidad de clientes afectados por cortes mayores a cuatro horas producto de vandalismo	361.574



### ORIGEN DE LOS CORTES EN LA RED (2022)



### CLIENTES AFECTADOS (2022)



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

➤➤ **Experiencia del Cliente**

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

Capítulo 3

# INCLUSIÓN DIGITAL

VTR considera que su rol social radica tanto en contribuir a dar acceso a las nuevas tecnologías con el fin de facilitar la vida de las personas y fortalecer sus potencialidades como a democratizar la educación digital para generar conocimiento sobre el uso adecuado de la conectividad.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

>>> **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

# NUESTRO APORTE A LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL

La generación de valor compartido para VTR implica abordar tres temas interconectados y demandados por nuestra comunidad: acceso a infraestructura/conectividad, educación digital y generación de conocimiento digital. Es así como, desde hace más de 20 años, hemos implementado iniciativas para abordarlos desde diversos ámbitos.



**2000**

Lanzamos el primer programa educativo, **VTR Banda Ancha en la Educación**, que promueve la conectividad en los colegios, permite capacitar a los docentes y desarrollar material educativo digital.

**2003**

Iniciamos el proyecto de **Canales Locales de Televisión** para aportar a las comunidades información de su ciudad, fortalecer el tejido social y fomentar la industria audiovisual a nivel local.

**2004**

Lanzamos el **Índice de Generación Digital**, estudio que mide el nivel de digitalización de los niños.

Iniciamos la conexión de escuelas por Banda Ancha de la **Red Enlaces** del Ministerio de Educación.

**2005**

Desarrollamos el **portal tareas** para estudiantes de entre primero básico y cuarto medio.

**2006**

Lanzamos el **programa Liceos técnicos**, para asegurar la calidad de esta formación a través de material tecnológico y desechos electrónicos para implementar laboratorios.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

➤➤ **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria





## 2007

Lanzamos el **Manual de Uso Responsable de Servicios - VTR Familia Atenta**, para ayudar a los padres en la educación digital de sus hijos.

## 2008

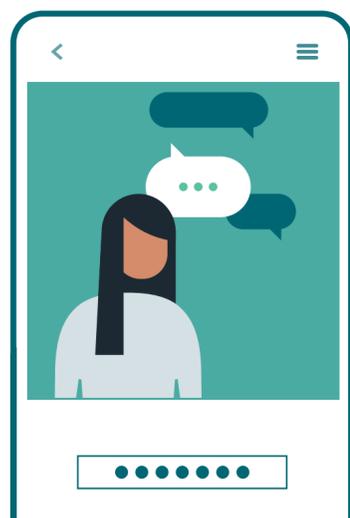
Iniciamos el **Programa VTR internet Segura**, enfocado en la sensibilización, educación y protección.

## 2009

Implementamos, en forma pionera en Latinoamérica, una plataforma especializada de hardware y software para **bloquear el acceso a páginas web con contenido de pornografía Infantil** en el marco del Programa VTR internet Segura.

## 2010

Realizamos el primer **estudio de ciberbullying**.



## 2015

Creamos la **Fundación VTR** para democratizar la información e incrementar la inclusión digital a través del desarrollo de inteligencias digitales.

Fortalecimos el proyecto de canales locales, constituyendo una red colaborativa de trabajo con marca propia: **Red ViveChile**, creada para ampliar su alcance e impacto.

Iniciamos nuestra participación como co-organizadores en **Congreso Futuro, poniendo a disposición** todas nuestras capacidades, espacios y posibilidades de difusión.

## 2017

Ampliamos la visión de **VTR internet Segura** a una perspectiva centrada en el concepto **Familia Digital**.

## 2018

Efectuamos la primera **Radiografía digital enfocada en niños y jóvenes chilenos**.

Lanzamos los servicios **Costo Cero** como una manera de extender los beneficios y oportunidades de la era digital a sectores vulnerables, otorgando servicios de TV, internet y telefonía fija gratuita a instituciones sociales y de beneficencia a lo largo de todo Chile.

Lanzamos **Convive Digital** para educar a profesores, padres y estudiantes en el buen uso de la tecnología y la alfabetización digital.

## 2019

Iniciamos el **programa Contenidos digitales para el aula**, primer programa multimedia con clases curricularizadas gratuitas para profesores y alumnos de quinto básico a cuarto medio.

## 2020

Desarrollamos la primera webserie infantil para niños llamada **Las aventuras de Wi&Fi**.

Lanzamos el **Canal VTR TV Covid-19**, plataforma que por ocho meses puso a disposición de la comunidad información relevante y verificada sobre el virus.

Nos unimos a la fundación **Elige Educar** en la entrega del premio Elige Innovar categoría **Imaginación Digital**, para fomentar iniciativas de innovación pedagógica usando la tecnología.



## 2021

Nos adjudicamos 20 de las 54 zonas licitadas para mejorar las condiciones de conectividad de escuelas, a través del proyecto **Conectividad para la Educación 2030**, de la Subtel.

Creamos la webserie **Generación digital** que reflexiona sobre las tendencias y oportunidades de la sociedad digital.

Ampliamos el estudio **Radiografía digital a personas mayores**.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

>>> **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# PRINCIPALES AVANCES 2022

Tenemos la convicción de que la tecnología es una herramienta que permite desarrollar las potencialidades humanas, pero también presenta riesgos que es necesario conocer y manejar. Para hacernos cargo de ello, primero desarrollamos estudios que dan cuenta del uso y del conocimiento de los dispositivos y la tecnología, y continuamos con iniciativas que contribuyen a reducir la brecha digital y a promover la alfabetización digital.

## Conocimiento e *inclusión* digital



8. <https://elordenmundial.com/mapas-y-graficos/mapa-acceso-internet-mundo/>
9. <https://es.statista.com/estadisticas/636569/usuarios-de-telefonos-inteligentes-a-nivel-mundial/>
10. <https://www.lavanguardia.com/andro4all/google/estadisticas-internet>
11. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/estudio-sobre-consumo-de-internet-en-el-mundo-durante-2021-641046>

## CIUDADANÍA DIGITAL RESPONSABLE

La innovación tecnológica ha sido la base del desarrollo y bienestar humano. Actualmente, cerca del 60 % de la población tiene acceso a la red<sup>8</sup>, se estima que más de 6.000 millones de personas tenía un smartphone en 2021<sup>9</sup>, se realizan 4,5 millones de búsquedas por minuto en Google<sup>10</sup> y cerca de seis millones de personas hicieron compras en línea, cada minuto durante ese año<sup>11</sup>.

En este escenario, que además cambia a una velocidad sin precedentes, VTR considera que su rol social radica tanto en contribuir a dar acceso a las nuevas tecnologías con el fin de facilitar la vida de las personas y fortalecer sus potencialidades, como generar conocimiento respecto de su uso por medio de la educación digital.

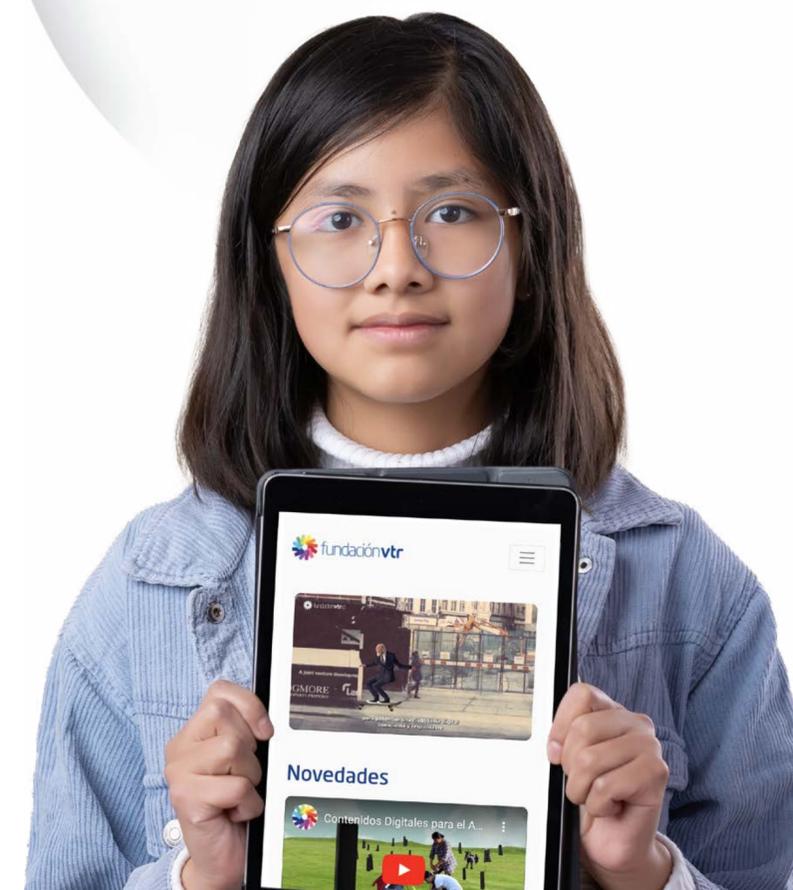
Es así como, desde hace más de 20 años, hemos estado desarrollando y poniendo a disposición de la comunidad distintos estudios y herramientas para fomentar la inclusión digital a través de sus tres dimensiones: acceso, conocimiento y educación. De esta manera promovemos competencias digitales en todas las etapas de la vida para potenciar una ciudadanía digital consciente y responsable.

Generación de conocimiento sobre el uso de la tecnología  
**Radiografías digitales**

Acceso a la tecnología  
**Área Comercial**

ROL SOCIAL VTR  
**INCLUSIÓN DIGITAL**

Alfabetización digital  
**Fundación VTR**



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

>>> **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



## Radiografías digitales

VTR está comprometido con el conocimiento y la educación digital, por eso en 2018, en el contexto del Día Mundial de la Internet Segura, lanzamos la Radiografía Digital de los niños y adolescentes de Chile, estudio que nos ha permitido conocer qué hacen los niños, niñas y adolescentes en internet y como usan las pantallas. La información recabada se pone a disposición de la comunidad y es entregada como un valioso aporte para instituciones de Gobierno y privadas, con el fin de potenciar la creación de políticas públicas alineadas a temas de digitalización.

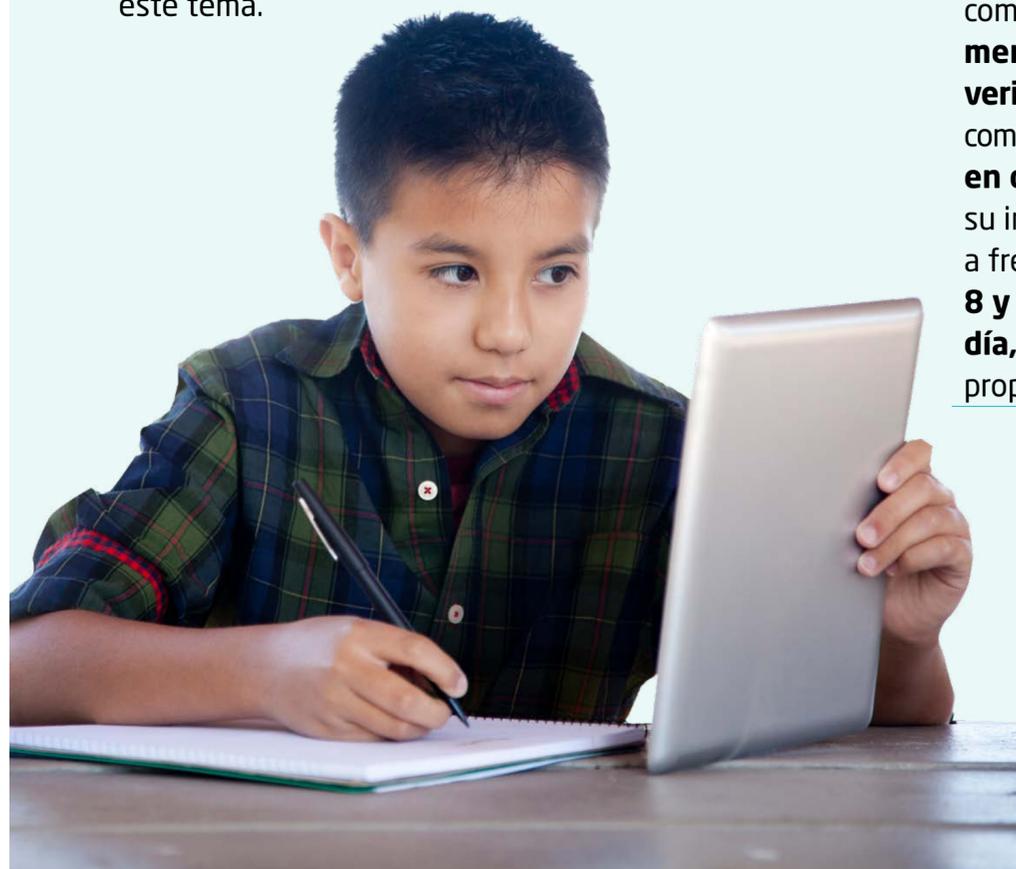
En 2020, buscando ampliar la investigación a otros grupos etarios, lanzamos la Radiografía digital de las familias chilenas, con el objetivo de mostrar cómo la llegada de la crisis sanitaria, incrementó el uso de internet y los dispositivos tecnológicos en todo el grupo familiar. Ese mismo año desarrollamos la Radiografía digital de los colegios en pandemia, con la cual se obtuvo información entregada por directores de mil establecimientos educacionales de todo Chile, quienes compartieron las estrategias y falencias de la educación durante ese complejo periodo.

En 2021, con el fin de ser un aporte para la formación en educación digital y entregar herramientas de capacitación para las personas mayores, realizamos por primera vez la Radiografía digital de personas mayores: Senior Tech, que repetimos en 2022 poniendo foco en ciberseguridad y huella digital. Gracias a los hallazgos encontrados, diseñamos un plan de sensibilización y educación digital, con el cual generaremos contenidos y herramientas que permitan a las autoridades tomar decisiones en temas de políticas públicas y a la sociedad chilena reflexionar y aprovechar nuevas oportunidades digitales, promoviendo el uso positivo, empático y respetuoso de la tecnología.

### RADIOGRAFÍA DIGITAL DE PERSONAS MAYORES: SENIOR TECH

**Muestra:** 700 personas sobre 60 años de las principales ciudades del norte, centro y sur de Chile,

**Resultado:** la **preocupación por la ciberseguridad** es uno de los principales hallazgos de esta última medición. De hecho, **un tercio de los encuestados declaró haber sido víctima de estafa o fraude en internet**, y un 85 % de los participantes señaló que le gustaría conocer más de este tema.



### RADIOGRAFÍA DIGITAL NIÑ@S Y JÓVENES

**Muestra:** 502 personas de entre 8 y 17 años de las principales ciudades del norte, centro y sur de Chile.

**Resultado:** el principal hallazgo del estudio es el menor grado de consciencia que existe respecto de la importancia de tener hábitos de consumo seguros y el escaso entendimiento de los niños, niñas y adolescentes del alcance y duración que tiene su huella digital o historial de publicaciones y comentarios en la red. Los resultados muestran que **menos de la mitad de los menores de 17 años verifica la veracidad de los datos que publica** al compartir información con sus pares y **11 % conoce en qué consiste la "huella digital"** o el rastro que su interacción en la red deja para siempre. En cuanto a frecuencia de uso, el **30 % de los niños entre 8 y 12 años se conecta más de cuatro horas al día**, mientras que en el grupo de 13 a 17 años, esa proporción aumenta al 50 %.

Comprometidos con  
el conocimiento y la  
educación *digital*



Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

>>> **Inclusión  
Digital**

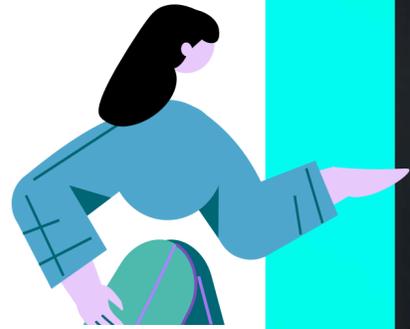
Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria





## EDUCACIÓN DIGITAL

Sabemos que la educación y el conocimiento son poderosas herramientas de inclusión digital. Por este motivo, desde 2015, en Fundación VTR generamos iniciativas que nos conectan como sociedad. Asimismo, fomentamos el desarrollo de inteligencias digitales en todas las etapas de la vida para potenciar una ciudadanía digital consciente y responsable, que tenga como centro tanto el buen uso de la tecnología, como la formación de las mentes del futuro. El objetivo es reducir los riesgos de la vida *on-line*, aprovechando el potencial de las nuevas tecnologías.

En 2022 sumamos tres nuevas *iniciativas*

- > Academia Fundación VTR
- > Taller de Inteligencia digital aplicada al bienestar emocional
- > Plan de Sensibilización digital para personas mayores



Mira aquí video Fundación VTR.

## PROPÓSITO FUNDACIÓN VTR

Democratizar la información y el conocimiento para enriquecer la vida de las personas e incrementar la inclusión digital a través de programas de trabajo que fomenten la educación y el aprendizaje de nuevas habilidades para que éstas gestionen conscientemente los espacios *on-line*, desarrollando las inteligencias digitales, tan necesarias para minimizar los riesgos y potenciar el buen uso de la tecnología.

## Inteligencias Digitales

Para Fundación VTR las habilidades y competencias digitales prioritarias son:

- > Identidad digital
- > Gestión de la huella digital
- > Alfabetización digital
- > Seguridad cibernética o gestión del riesgo cibernético
- > Empatía digital
- > Uso equilibrado de la tecnología

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

>>> **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria

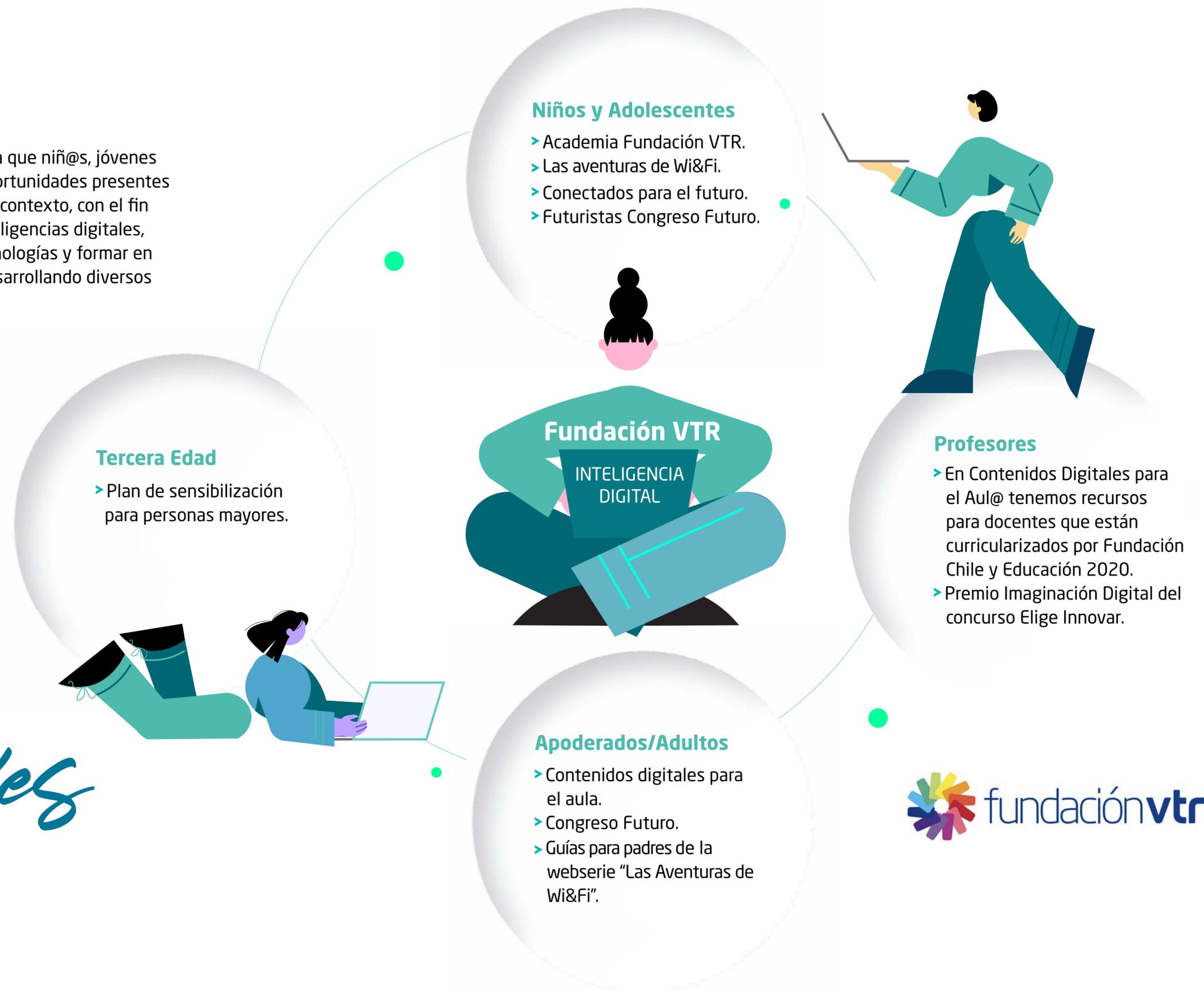


## Inteligencias digitales

Buscamos ofrecer herramientas para que niñ@s, jóvenes y adultos puedan aprovechar las oportunidades presentes y futuras del mundo digital. En este contexto, con el fin de potenciar el desarrollo de las inteligencias digitales, educar en el uso positivo de las tecnologías y formar en responsabilidad ética, hemos ido desarrollando diversos contenidos.

Fundación VTR  
fomenta las  
inteligencias

*digitales*



- Inicio
- Introducción
- VTR en una Mirada
- Experiencia del Cliente
- >>> Inclusión Digital**
- Colaboradores
- Gobierno Corporativo
- Medio Ambiente
- Información Complementaria



## Academia Fundación VTR

Desarrollamos una plataforma educativa para niñ@s de entre ocho y 12 años con la cual, mediante gamificación o juegos y lecciones interactivas, educamos y fomentamos el fortalecimientos de inteligencias digitales.

### Inteligencia digital aplicada al bienestar emocional

Más de 2.500 profesores de todo Chile participaron en *webinars* sobre ciberseguridad realizados por Fundación VTR. El taller, llamado Inteligencia digital aplicada al bienestar emocional, dio la posibilidad a docentes de todo el país de participar de manera gratuita en una charla efectuada por Daniel Halpern, reconocido experto en educación digital y académico de la facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica. En la instancia se abordaron temas como el acoso en línea o *cyberbullying*, qué hacer frente al envío de imágenes y contenido íntimo en las redes y las repercusiones emocionales de nuestra conducta *online*.

El objetivo de esta iniciativa fue entregar más herramientas que aporten a la formación de docentes en temas de ciberseguridad, en el marco de la promoción que efectúa la fundación sobre buenas prácticas en internet. A los participantes además, les entregamos los contenidos digitales para el aula y la Maleta digital ([ver pág. 30](#)).



**2.500**  
Docentes  
alcanzados

**11**  
Regiones  
del país

**98 %**  
Tasa de  
permanencia en  
el *webinar*

Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

>>> **Inclusión  
Digital**

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



vtr.com

## Plan de Sensibilización digital para personas mayores

En la última Radiografía digital para las personas mayores fue posible establecer que uno de cada tres encuestados había sido víctima de alguna estafa digital y que a la mayoría de ellos les interesa aprender más sobre este tema para protegerse. Como respuesta a esta necesidad, decidimos diseñar un plan de Sensibilización digital para personas mayores.

Es así como, junto con el Servicio Nacional para el Adulto Mayor, SENAMA, y la Asociación de Municipalidades, en 2022 desarrollamos cinco cápsulas audiovisuales educativas para difundir los principios de autogestión de la ciberseguridad entre las personas mayores. Para ello empleamos un lenguaje sencillo y directo y cada contenido está acompañado de una guía. También creamos versiones en audio para difundirlos a través de servicios de mensajería y radios comunales. La primera fase de este programa será estrenada el primer semestre de 2023.

*Educación*  
digital para tod@s



Mira aquí nuestro resumen de contenidos para profesores.



Además, continuamos con las iniciativas implementadas en años anteriores respecto de generación de contenido audiovisual y material para colegios:

### PRODUCCIÓN ORIGINAL: LAS AVENTURAS DE WI&FI

Dado el éxito de la *webserie* Las aventuras de Wi&Fi, en 2022, con más de nueve millones de visualizaciones en el año y 2.223 comunidades educativas impactadas, continuamos transmitiendo las peripecias de estos dos hermanos y su familia. Enfocada en niños de entre cinco y nueve años, busca mostrar las oportunidades de la tecnología, así como sus riesgos y enseñar las formas de evitarlos. Luego de tres años de andanzas, contamos con 19 capítulos disponibles en nuestro sitio web.



Mira aquí video de lanzamiento webserie Wi&Fi



### CONTENIDOS DIGITALES PARA EL AUL@

Como una forma de contribuir a la comunidad escolar durante la pandemia, en 2020 iniciamos el diseño, construcción y difusión de Contenidos digitales para el aula, que consiste en recursos pedagógicos en formato *on-line* descargables y clases gratuitas curricularizadas por Fundación Chile y Educación 2020. Este material facilita a los docentes el aprendizaje y la enseñanza digital de acuerdo con los objetivos, asignaturas y niveles definidos por el Ministerio de Educación para niños desde pre escolar hasta cuarto medio.

Junto con estas herramientas, creamos la Maleta de recursos digitales, que contiene todo el material educativo desarrollado por VTR más una guía con recomendaciones para encontrar otros recursos que fomentan la alfabetización digital. Esta maleta es entregada a profesores y desde 2021, llevamos más de 3.000 docentes beneficiados con el programa.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

➤ Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

Estamos conscientes de la importancia de reducir la brecha digital en nuestro país. Nuestra empresa está presente en el 78 % de las comunas con situación crítica definida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y en el 95 % de las comunas con alerta de acceso. En este contexto, agregamos valor a través de la entrega de soluciones que permitan reducir esta brecha, que se ha vuelto fundamental en la sociedad actual.

Es así como hemos implementado y apoyado diversas iniciativas para potenciar la inclusión digital de los niños, niñas y adolescentes a nivel nacional.

## Conectividad para la educación 2030

Con el fin de mejorar las condiciones de conectividad de establecimientos educacionales del país con conexiones de calidad y gratuitas, el Gobierno puso en marcha el proyecto público - privado, Conectividad para la educación 2030. Esta iniciativa busca la construcción de redes de alta velocidad como el estándar mínimo al que podrán acceder los alumnos, elevando el promedio de velocidad de acceso por estudiante en zonas o comunidades que no contaban con infraestructura digital por estar apartados o por ser áreas vulnerables.

En su primera versión, en 2021, el proyecto consideró el acceso a 54 zonas y VTR se atribuyó 20 de ellas, llegando a casi 1,3 millones de alumnos de enseñanza básica,

## Conectividad para la educación 2030 en cifras



dos mil novecientos colegios y siete regiones del país. En este contexto, el principal desafío ha sido la habilitación de establecimientos educacionales en sectores rurales o sin factibilidad de cobertura de proveedores. Por este motivo, durante 2022 se instaló fibra óptica, HFC y tecnologías inalámbricas en establecimientos de 72 comunas del país. Adicionalmente, junto a nuestro *partner* tecnológico Bluewolf Tech desplegamos la instalación de servicios de acceso satelital como una forma de reforzar nuestro compromiso de llevar internet a zonas de compleja geografía de todo Chile. En forma paralela a este esfuerzo de conexión, invitamos a los profesores del proyecto a participar en el taller Inteligencia digital aplicada al bienestar emocional, efectuado por el experto en educación digital Daniel Halpern ([ver pág. 29](#)) y les entregamos la Maleta digital ([ver pág. 30](#)).

## Conectados para el futuro

En 2021 implementamos, por primera vez, un proyecto piloto de reducción de brecha digital, llamada Conectados para el futuro. Esta iniciativa consiste en una apuesta integral de inclusión digital en comunidades vulnerables que considera la entrega de conectividad, dispositivos y de cursos de alfabetización digital.

En total, esta iniciativa entregó conectividad fija (500 Mega) y móvil (25 GB) a 73 familias con niños y adolescentes entre 12 y 17 años de las comunas de Maipú, Puente Alto, Olmué, Pirque.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

>>> **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria





Mira aquí  
video  
Emilia Lascar.



Debido al éxito de esta iniciativa, en 2022 pudimos continuar apoyando a las primeras familias beneficiadas, y además integrar al proyecto a un nuevo grupo. Este año, 120 niños, niñas y adolescentes de Renca y Puente Alto, pudieron tener acceso a internet, tablets y a una capacitación digital, gracias a la alianza entre VTR, TECHO-Chile, la Fundación Educacional La Protectora de la Infancia y el apoyo de School of Tech.

### Imaginación digital

En 2022 nos asociamos con la fundación Elige Educar para abrir la categoría Imaginación Digital en el concurso Elige Innovar. Ello, porque nos motiva destacar el ingenio de las comunidades educativas que hacen uso de la tecnología para innovar y transformar el aprendizaje.

Nos enorgullece haber premiado al proyecto Emilia Tv, desarrollado por la escuela Emilia Lascar de Peñaflo. Este canal de Youtube, creado por este establecimiento comenzó como una plataforma de encuentro durante la pandemia. Junto con este premio nacional, también ganaron el concurso World's Best School y fueron escogidos como la escuela más innovadora del mundo.

En 2022 la escuela Emilia Lascar de Peñaflo recibió el **premio Imaginación Digital** por su canal Youtube y pocos meses después, obtuvo el **premio World's Best School.**



Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

>>> **Inclusión  
Digital**

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



# Seguimos colaborando con la comunidad a través del *voluntariado* corporativo



## VOLUNTARIADO

En 2022, entre las actividades de voluntariado más relevantes destacan dos charlas para colegios de La Protectora de la Infancia en Puente Alto, tituladas “Todos somos TP”, llegando aproximadamente a 150 estudiantes de enseñanza media de la especialidad de telecomunicaciones.

Junto con ello, a través del programa Comunidad Circular, entregamos muebles de ecomadera a sedes de campamentos de TECHO- Chile ([ver pág. 59](#)).



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

>>> **Inclusión Digital**

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# ALIANZAS

## Congreso Futuro

Con el objetivo de conectar a las mentes más brillantes del mundo con la sociedad chilena, desde 2015 co - organizamos Congreso Futuro, en conjunto con el Senado, la Fundación Encuentros del Futuro y la Academia Chilena de Ciencias. Este evento *on-line*, masivo y gratuito, reúne a expositores destacados y panelistas internacionales para hablar sobre tecnología y futuro. Nuestro rol es poner las plataformas digitales y televisivas a disposición del evento con el fin de potenciar la difusión de los contenidos y reflexiones de cada año.

Adicionalmente, participamos en Futuristas, plataforma para niños y adolescentes que busca generar conocimiento en torno a la ciencia y el conocimiento, incentivando nuevas reflexiones e impulsando la curiosidad.



## Cifras Congreso Futuro

+ 15 millones  
Personas alcanzadas  
digitalmente en  
multiplataformas



39.000  
Espectadores  
presenciales



+ 4 millones  
Espectadores vía  
*streaming*



## TV Regional

En el décimo aniversario de la constitución de la RED de televisión local de VTR ViveCHILE, continuamos la generación de contenidos regionales, desde y para las regiones. Esta plataforma colaborativa e independiente de contenidos audiovisuales locales, única en el país, es una red de ocho canales de televisión regional de Arica a Puerto Montt, que transmite contenidos 100 % regionales.

## Programa Gratuidad de Servicios

Contamos con un programa Costo Cero que permite conectar y entretener a las personas más vulnerables y alejadas de la tecnología pertenecientes a instituciones de carácter social, a través de la entrega de servicios gratuitos de internet, televisión y telefonía. En 2022 beneficiamos a 93 organizaciones.

Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

>>> **Inclusión  
Digital**

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



Capítulo 4

# COLABORADORES

En un año desafiante, mantuvimos un proceso de comunicación abierta y fluida con todos nuestros colaboradores, así como continuamos la relación de confianza y trabajo en equipo con los sindicatos y las empresas contratistas.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

# NUESTRO APORTE AL BIENESTAR Y LA DIVERSIDAD DE NUESTROS COLABORADORES

La construcción de una oferta de valor que permita el desarrollo permanente de nuestros colaboradores, así como el equilibrio entre su vida profesional y personal ha estado siempre en el ADN de nuestra compañía. Por más de veinte años hemos diseñado e implementado ofertas atractivas, novedosas y flexibles para nuestros colaboradores y, junto con ello, promovemos el respeto por la diversidad.



## 2008

Lanzamos UniVTR, iniciativa inédita que ofrece una **plataforma de capacitación continua** para los colaboradores.

Instauramos el **postnatal paulatino**, pionero en Chile, y el programa **Flexibilidad horaria paterna**, que entrega a los papás tiempo libre de la jornada laboral para estar con la familia en el primer mes de vida de sus hijos.

## 2010

**Sexto lugar** dentro de las **mejores empresas para trabajar en Chile** (la mejor posición alcanzada en todos los años anteriores y posteriores en los que participamos).

## 2012

Lanzamos la **Política de no discriminación** que establece la no discriminación por género, raza, color, orientación sexual, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.

## 2014

**Iniciamos Vive VTR**, oferta novedosa de beneficios en torno a tres ejes: calidad de vida, segmentación y flexibilidad.

## 2015

Lanzamos el programa **Tiempo flexible**, modelo que permite a los colaboradores armar sus propios "packs de tiempo libre" a partir de un sistema de puntos canjeables.

## 2019

Implementamos el programa **Post natal masculino**, pionero en Chile, y que considera ocho semanas de permiso pagado para los nuevos padres (considera papás adoptivos y parejas homo parentales).

Lanzamos el primer ciclo de **Mentoring con enfoque de género** para potenciar el liderazgo femenino.

## 2021 - 2022

Comenzamos **Flex PTO**, modelo laboral inédito en Chile. Cada colaborador puede tomarse tiempo libre, flexible y remunerado adicional a las vacaciones legales.

Iniciamos el programa **Trabajo flexible** que ofrece formato híbrido, dependiendo de las funciones y tareas de cada colaborador.

Lanzamos la **Política sobre Violencia de género** en el lugar de trabajo y el **Protocolo de Transformación de género**.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



# PRINCIPALES AVANCES 2022

Producto del *joint venture*, el foco de trabajo del área de Personas estuvo en construir, adaptar y fortalecer la nueva organización, sin afectar la continuidad operacional interna y externa. Para ello, se diseñó un plan de sucesión y se efectuó un mapeo de cargos críticos, así como también, se reforzaron las capacitaciones técnicas y comerciales, entre otras medidas.

## CONSTRUYENDO UNA NUEVA ORGANIZACIÓN

El año 2022 fue desafiante para la organización porque enfrentamos un ambiente muy adverso en lo comercial, con precios agresivos y la necesidad de ser altamente eficientes. A pesar de ello continuamos trabajando en las redes de hogares y ofreciendo nueva tecnología, así como también mejoramos los niveles de satisfacción de los clientes. Todo ello en medio

de la fusión de Claro y VTR, que se inició en octubre de 2022. Pero lo más importante, fuimos capaces de adaptarnos a una velocidad sorprendente y conformamos un equipo con muchas ganas de integrarse rápido para seguir entregando productos y servicios de calidad.

Es así como, gracias al proceso iniciado a principios de 2022 de definición de roles y niveles, fue posible que, una vez finalizada la fusión, en sólo tres meses ya estaba reorganizada toda la compañía, preparada para los nuevos retos sin alterar los procesos comerciales. Paralelamente, se definieron los objetivos y se diseñó un plan de largo plazo con un presupuesto aceptado por el Directorio. Durante el primer trimestre de 2023 también se trabajó en la definición del Propósito y la nueva cultura organizacional.

Como es de esperar, en este contexto, la principal prioridad fue acompañar a la organización en el proceso de *joint venture* y, en ese sentido, el principal habilitador o herramienta de soporte fue la comunicación interna constante a través de reuniones trimestrales de la organización con el CEO, conversatorios permanentes con la vicepresidenta de Personas, y reuniones con sindicatos, líderes y embajadores internos.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

## EQUIDAD, DIVERSIDAD E IGUALDAD

En 2022 mantuvimos nuestra filosofía enmarcada en la importancia de promover la diversidad para contar con equipos sólidos, resilientes y creativos, lo que se plasma en la Estrategia de VTR de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI).

Además, modificamos el programa de *mentoring* femenino que iniciamos hace tres años, al sumar a una consultora externa de nuestro *partner* WoomUp<sup>12</sup> para que efectuara los cursos. Con el objetivo de potenciar los liderazgos femeninos en la empresa, en 2022 participaron 15 mujeres con cargos de liderazgo, jefes, subgerentes y una gerenta. WoomUp, por su parte, efectuará un monitoreo semestral para establecer el avance horizontal o vertical de las participantes.

Potenciamos los

*liderazgos*



femeninos

Adicionalmente, continuamos nuestra participación en el plan +Mujeres en Telecomunicaciones que busca aumentar la presencia femenina en la industria, así como mejorar los indicadores de género. Esta iniciativa está organizada por los ministerios de Transporte y Telecomunicaciones y de la Mujer y la Equidad y reúne a cinco empresas, entre ellas Claro y VTR, en la Mesa Técnica del Plan +Mujeres. Junto con ello, promovemos la contratación femenina que, en el caso de VTR considera el 43 % del total de la compañía.

Asimismo, en 2021 lanzamos la Política Corporativa sobre Violencia de Género en el Lugar de Trabajo, reconociendo la importancia de la seguridad, dignidad e integridad de todos los seres humanos y la necesidad de frenar el aumento de los casos de violencia de género.



Mira aquí experiencias de colaboradores y beneficio post natal masculino.

12. <https://home.woomup.cl/>

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria





En 2022 continuamos ofreciendo los beneficios del programa Post natal masculino, creado en 2019, que implica hasta ocho semanas, tras el nacimiento de los hijos; el pago diferencial del subsidio por licencia médica pre y post natal maternal o parental; y el beneficio “VTR te apoya mamá”, mediante el cual las colaboradoras pueden elegir entre sala cuna o bono.

En el ámbito de LGTB+, continuamos la difusión del Protocolo Transición de Género, lanzado en 2021, que busca promover la comprensión y sensibilización de la organización respecto de este tema, dejando claro los compromisos y la responsabilidad de los líderes. Asimismo, mantuvimos nuestra alianza con Pride Connection Chile<sup>13</sup> y, por cuarto año consecutivo, nos medimos para conocer el avance que hemos tenido en la implementación de programas e iniciativas de diversidad e inclusión, con especial foco en el pilar LGTB+. El trabajo efectuado no sólo nos permitió alcanzar la categoría A, en 2022, en la cuarta

### DIVERSIDAD, EQUIDAD E IGUALDAD EN CIFRAS (2022) (Colaboradores)

**15**  
personas con  
discapacidad,  
equivalente a  
**1,1 %**

**582**  
mujeres en VTR,  
equivalente a  
**43 %**

**1.297**  
chilenos  
**66**  
extranjeros

**26**  
padres que hicieron  
uso del beneficio de  
post natal parental



versión de Equidad CL de Pride Connection, posicionándonos como una empresa modelo en materia de diversidad e inclusión; sino que también, obtener el reconocimiento Talento LGBTI: Mejores Lugares para Trabajar, que entrega Fundación Iguales y Pride Connection.

Adicionalmente, en el marco del Mes del Orgullo, invitamos a nuestros colaboradores a charlas *on - line* organizadas por Pride Connection sobre diversas temáticas como la importancia de las redes internas LGTB+, infancia y adolescencia LGTB+ y matrimonio igualitario, entre otras.

13. <https://www.prideconnection.cl/>

## DESARROLLO Y ENGAGEMENT

En materia de desarrollo, a fines de 2021 e inicios de 2022, llevamos a cabo un proceso de mapeo de talentos y cargos críticos para identificar a los colaboradores con alto potencial de la compañía. Con este fin, además diseñamos los planes de sucesión con el objetivo de mantener a los colaboradores motivados y en preparación constante.

En 2022 continuamos utilizando y promoviendo el uso de LinkedIn *learning* para mantener el desarrollo de habilidades y conocimientos entre los colaboradores de manera voluntaria.

### Capacitación

Durante 2022, los dos focos principales en formación fueron, primero, reforzar las actividades y capacitaciones en terreno con el equipo técnico, garantizando que tengan las herramientas necesarias para sus actividades y, segundo, reforzar el modelo de atención al cliente en los canales de *Call Center*, *Sucursales* y *Ventas*, con el fin de mejorar los indicadores de satisfacción y, por ende, potenciar su experiencia.

Asimismo, retomamos las certificaciones del equipo técnico y actualizamos el campus virtual, haciendo un *upgrade* en la versión de Moodle, que implicó el cambio de diseño y la disposición de los contenidos. Esto nos permitió su optimización al disminuir el tiempo dedicado a la inscripción, carga y asignación de los colaboradores a cada uno de los cursos. Adicionalmente, el nuevo diseño permitió ofrecer una navegación más intuitiva, mejorando la experiencia del usuario.

5.311  
total anual de horas de  
capacitación de  
colaboradores VTR

11,9  
horas promedio  
de capacitación  
por colaborador VTR



### Engagement, encuesta Pulse

En marzo de 2022 se aplicó nuevamente la encuesta Your Voice, herramienta que busca escuchar activamente a nuestros colaboradores, así como recoger sus inquietudes. En este contexto, se impulsó un proceso de comunicación honesta, transparente y continua con los colaboradores con el fin de controlar los niveles de ansiedad que conllevan los procesos de joint venture. Se implementaron conversatorios de frecuencia mensual liderados por la vicepresidenta de Personas, donde se brindó el espacio para dar información actualizada del estado de la compañía, así como la posibilidad de resolver las dudas de los colaboradores.

En comparación con 2021 la puntuación de nuestros empleados (eNPS) bajó de 33 a 26, lo que se explica por los efectos del joint venture, pero nos mantiene en una buena posición en comparación con las empresas de telecomunicaciones que alcanzan un eNPS promedio de 27.

Reforzamos el  
modelo de atención al  
*cliente*



Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

Inclusión  
Digital

➤ **Colaboradores**

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



# Potenciamos la *Salud* mental de los colaboradores de sucursales



## Sindicalización

En 2022 finalizaron dos Convenios colectivos con los sindicatos Técnico y STX y un contrato colectivo con el sindicato Centro. Las negociaciones se efectuaron en un marco de respeto mutuo y entendimiento, logrando acuerdos beneficiosos, tanto para el sindicato y sus socios, como para la empresa.

5 sindicatos

- > Sindicato Norte
- > Sindicato Sur
- > Sindicato Centro
- > Sindicato ex MI
- > Sindicato Técnico

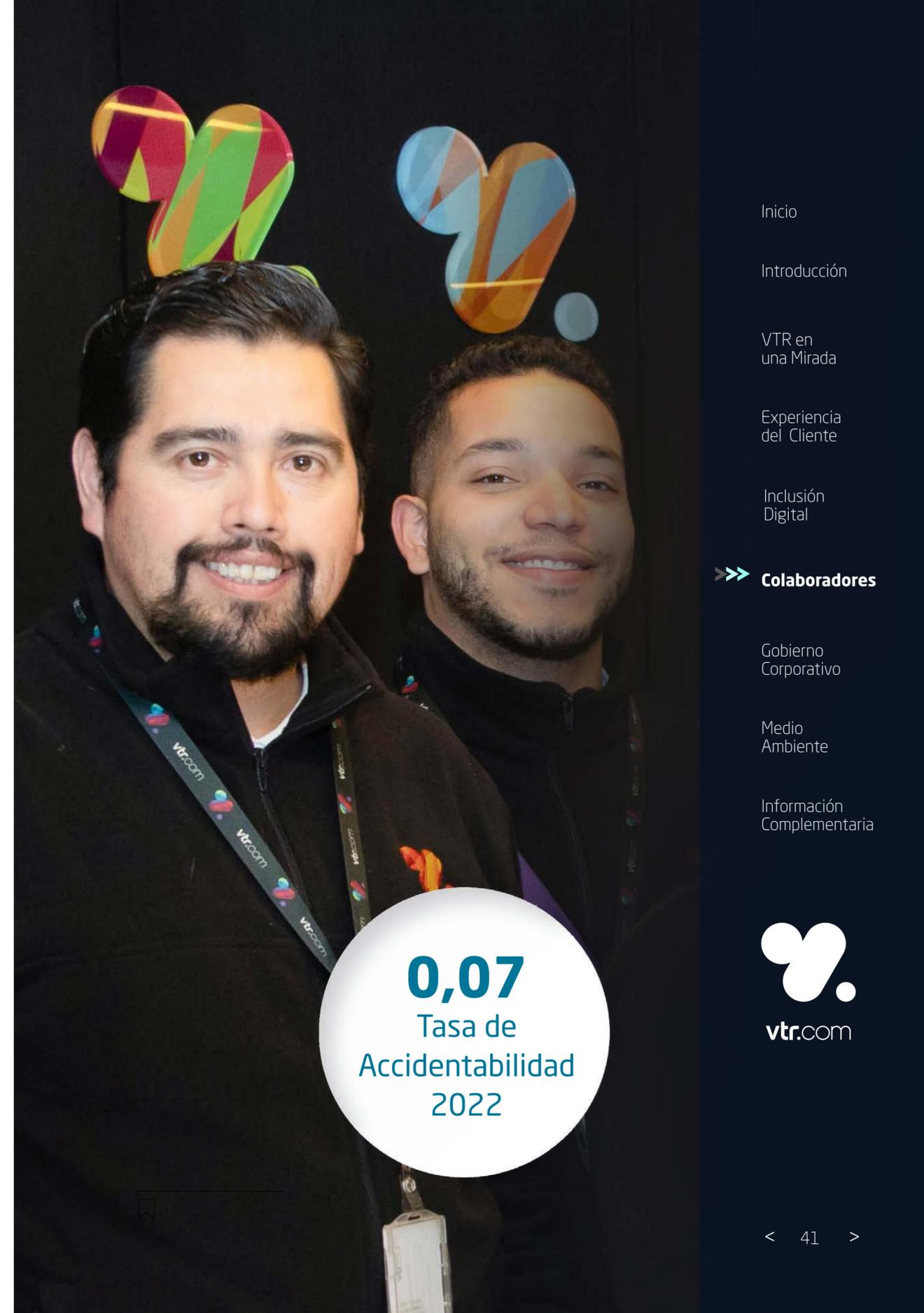
45 %  
sindicalización

15  
años sin huelgas

## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Lo más destacado en 2022 fue la creación de un estándar en telecomunicaciones, en una iniciativa conjunta con empresas del rubro para el trabajo técnico en poste y vano. Como resultado fue posible efectuar distintos tipos de mejoras, como el uso de uniformes y herramientas ignífugas, que mejorarán directamente la seguridad de los técnicos internos y externos.

Junto con ello, continuaron las capacitaciones al personal técnico, operacional y del área comercial de la compañía respecto a las distintas temáticas críticas de seguridad y salud ocupacional de cada una de éstas. En el área técnica y operacional se potenciaron los cursos de trabajo en altura, riesgo eléctrico y uso de EPP principalmente, los cuales conformaron un kit de acreditación para el personal en terreno tanto de colaboradores internos como externos. Respecto del área comercial, se trabajó en potenciar la salud mental de los colaboradores de las sucursales, para lo cual se efectuó una campaña que buscaba minimizar los impactos psicológicos respecto a dos temáticas importantes: manejo de estrés en clientes y reacción ante un asalto a la sucursal, en donde participaron la totalidad de las oficinas comerciales. Adicionalmente, se organizó una campaña de salud mental, en donde expuso una psicóloga de la ACHS con el fin de reforzar las medidas sobre el trabajo flexible, dado que en la organización se estaba retomando el trabajo presencial.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



## INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

(Colaboradores propios)

		2022
<b>Índice de Frecuencia</b> Número de accidentes con tiempo perdido + fatalidades / millón de horas trabajadas	Total	0,32
	Hombres	0,00
	Mujeres	0,77
<b>Tasa de Gravedad</b> Número de días perdidos más días cargo por accidentes ocurridos en relación al trabajo cuantificados como CTP / millón de horas trabajadas	Total	1,8
	Hombres	0,0
	Mujeres	60,4
<b>Tasa de accidentabilidad</b> Nº de accidentes/Nº de colaboradores *100. Se calcula con el promedio mensual de colaboradores		0,07
<b>Accidentes graves</b>		0
<b>Colaboradores con enfermedades ocupacionales</b>	Hombres	1
	Mujeres	2
<b>Tasa de fatalidad</b> Nº fatalidades por accidentes del trabajo/Nº trabajadores * 100.000. Con promedio mensual de trabajadores		1*

\* Si bien como VTR no tuvimos accidentes fatales, en 2022 un trabajador de la empresa Nilsen, que presta servicios a VTR sufrió un accidente fatal durante su labor profesional.

## CONTRATISTAS

Debido a la reducción del plan de construcción de *home passed* para el año 2022, se trabajó de forma transversal con el área Operacional, Compras y Finanzas para diseñar e implementar un plan de apoyo para 36 empresas contratistas en el área de Construcción. En ese sentido, basados en el Modelo de sostenibilidad (ver recuadro) logramos identificar y clasificar a las empresas y, de esta forma, aquellas que se encontraban en una situación financiera compleja, recibieron nuestro apoyo a través de un plan de acción ajustado al contexto propio de cada una de ellas. A éstas las acompañamos permanentemente en el proceso de cierre, para no afectar su continuidad operacional y, a su vez, garantizar el correcto pago de los compromisos laborales con sus colaboradores.



### Mapa de sostenibilidad para empresas contratistas

VTR ha construido un Mapa de sostenibilidad para gestionar la actividad de las empresas contratistas. Éste consiste en un modelo predictivo que permite monitorear y clasificar en cuadrantes a cada empresa con foco en riesgos financiero, comercial, resultados operacionales y gestión de personas, entre otros. Prever situaciones de riesgo o de insolvencia económica de nuestras empresas colaboradoras nos ha permitido abordar esta problemática desde el inicio, permitiéndonos realizar planes de acción en conjunto, así como procesos de acompañamiento, considerando incluso planes de crecimiento, revisión de estructuras o planes de salida, en menor medida.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

INDICADORES 2022	2022
<b>Colaboradores</b>	1.363
<b>Capacitación</b>	
Colaboradores capacitados	1.306
Promedio anual de horas de capacitación (horas totales/total de colaboradores)	11,9
Total horas de capacitación (horas totales)	5.311
<b>Recursos destinados a capacitación</b>	
Monto total (en millones de pesos chilenos)	73,23
Monto invertido por trabajador (en miles de pesos chilenos)	56,00
<b>Diversidad en la organización</b>	
Número de Mujeres en VTR	582
Porcentaje de mujeres en relación al total de colaboradores	43 %
<b>Nacionalidad</b>	
Número de colaboradores extranjeros (hombres)	36
Número de colaboradores extranjeros (mujeres)	30
<b>Rango de edad</b>	
Número colaboradores/as entre 18 y 29 años	155
Número colaboradores/as entre 30 y 49 años	1.016
Número colaboradores/as entre 50 y 65 años	186
Número colaboradores/as mayores de 66 años	6

	2022
<b>Por antigüedad en la organización</b>	
Número colaboradores/as con menos de 3 años de antigüedad	317
Número colaboradores/as entre 3 y 6 años de antigüedad	318
Número colaboradores/as entre 6 y 9 años de antigüedad	183
Número colaboradores/as entre 9 y 12 años de antigüedad	154
Número colaboradores/as con más de 12 años de antigüedad	391
<b>Discapacidad</b>	
Porcentaje de colaboradores con discapacidad en relación al total de VTR	1,1 %
<b>Parental Leave (Permiso parental)</b>	
Número de colaboradores que hicieron uso en el año del beneficio	26
Porcentaje de colaboradores que hicieron uso del beneficio en relación al total que fueron padres	100 %
<b>Formalidad laboral</b>	
Tipo de contrato - hombres:	
Número de colaboradores a plazo fijo	10
Número de colaboradores a plazo indefinido	771
Tipo de contrato - mujeres:	
Número de colaboradores a plazo fijo	14
Número de colaboradores a plazo indefinido	568

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

>>> **Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



	2022
<b>Adaptabilidad laboral</b>	
Número colaboradores con jornada ordinaria de trabajo (hombres)	299
Número colaboradoras con jornada ordinaria de trabajo (mujeres)	277
<b>Sindicalización</b>	
Porcentaje de colaboradores/as sindicalizados	45 %
Número de trabajadores representados en Comités Paritarios	898
Porcentaje de trabajadores representados en Comités Paritarios	66 %
Número de años sin huelgas	15
<b>Tasa de rotación</b>	
Porcentaje hombres	18,8 %
Porcentaje mujeres	19,7 %
<b>Caracterización contratistas</b>	
Número de empresas contratistas	132
Número de empleados de empresas contratistas	5.272
Porcentaje que representa el personal de las empresas contratistas respecto de la cantidad total de empleados propios y contratistas.	81 %
Horas de capacitación a contratistas	78.000
Horas de capacitación promedio por colaborador de empresa contratista	30,00



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

**>>> Colaboradores**

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

Información Complementaria



Capítulo 5

# GOBERNANZA E INTEGRIDAD

Creemos que los más altos estándares de gobierno corporativo son esenciales para la integridad y el desempeño de nuestro negocio.



[Inicio](#)

[Introducción](#)

[VTR en  
una Mirada](#)

[Experiencia  
del Cliente](#)

[Inclusión  
Digital](#)

[Colaboradores](#)

**>>> Gobierno  
Corporativo**

[Medio  
Ambiente](#)

[Información  
Complementaria](#)



vtr.com

# BUENAS PRÁCTICAS EN LA CONDUCCIÓN DE NUESTRO NEGOCIO

Desde nuestros inicios estamos comprometidos con llevar a cabo nuestro negocio con honestidad, integridad y respeto.



Comprometidos con la *integridad* en nuestras prácticas

2006

Formamos el **área de Responsabilidad Social Empresarial** (RSE) y creamos un **Comité de RSE**, integrado por representantes de todas las vicepresidencias.

2008

Lanzamos la primera **Estrategia de Sostenibilidad** y realizamos diálogos participativos con representantes de grupos de interés.

2012

Lanzamos la **Política Global de Privacidad** que entrega directrices al momento de obtener, utilizar, conservar o difundir datos personales.



2013

Certificamos el **Modelo de Prevención de Delitos**.

2015

Comenzamos a evaluar nuestras prácticas en ética y transparencia a través de la encuesta **Barómetro de Valores y Ética Empresarial**, que realiza la fundación Generación Empresarial.

2016

Lanzamos los **5 Compromisos de VTR por Chile**, declaración corporativa sobre el aporte que buscamos hacer como empresa al futuro del país a través de las herramientas digitales, alineándonos además con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas** (ODS).

2018

Lanzamos CREE, nuestra **Estrategia Corporativa de Negocio Sostenible**.

2019

Fuimos reconocidos con el **Premio Generación Empresarial - Diario Financiero** al compromiso con la integridad, por nuestra gestión sistemática de la ética.

2020

Actualizamos nuestra estrategia de sostenibilidad, mediante la re-elaboración de nuestra **matriz de materialidad**.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

➤ **Gobierno Corporativo**

Medio Ambiente

Información Complementaria



# PRINCIPALES AVANCES EN 2022

Hemos adoptado una serie de políticas y procedimientos para respaldar una gestión sólida y transparente en cada área de nuestras operaciones.

## GOBIERNO CORPORATIVO

### Situación de control de la propiedad

El 6 de octubre de 2022 se concretó oficialmente el *joint venture* entre Liberty Latin America y América Móvil, propietarias hasta esa fecha de VTR y Claro Chile respectivamente. De esta manera se dio inicio a una nueva unidad económica que hemos denominado ClaroVTR.

Durante 2023 la nueva empresa operará como una sola compañía en su estructura, con foco en la excelencia del servicio para nuestros clientes.

Hasta esa fecha VTR.COM era una Sociedad por Acciones (SpA) y desde 2018, parte de Liberty Latin America (LLA), empresa de capitales internacionales que se cotiza en Nasdaq y tiene sus sedes principales en Denver, Estados Unidos, y Panamá. LLA es líder regional en telecomunicaciones, con presencia en más de 20 países a través de sus marcas VTR, FLOW, Liberty, Más Móvil y BTC.

### Marco de gobernanza

Hasta inicios de octubre de 2022 el Directorio de VTR.COM estaba integrado por tres directores titulares e igual número de suplentes. Fueron elegidos en sus funciones en la Junta de Accionistas, por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos. No recibieron remuneración por su función. El Directorio operaba como un comité profesional cuyo foco era la implementación de

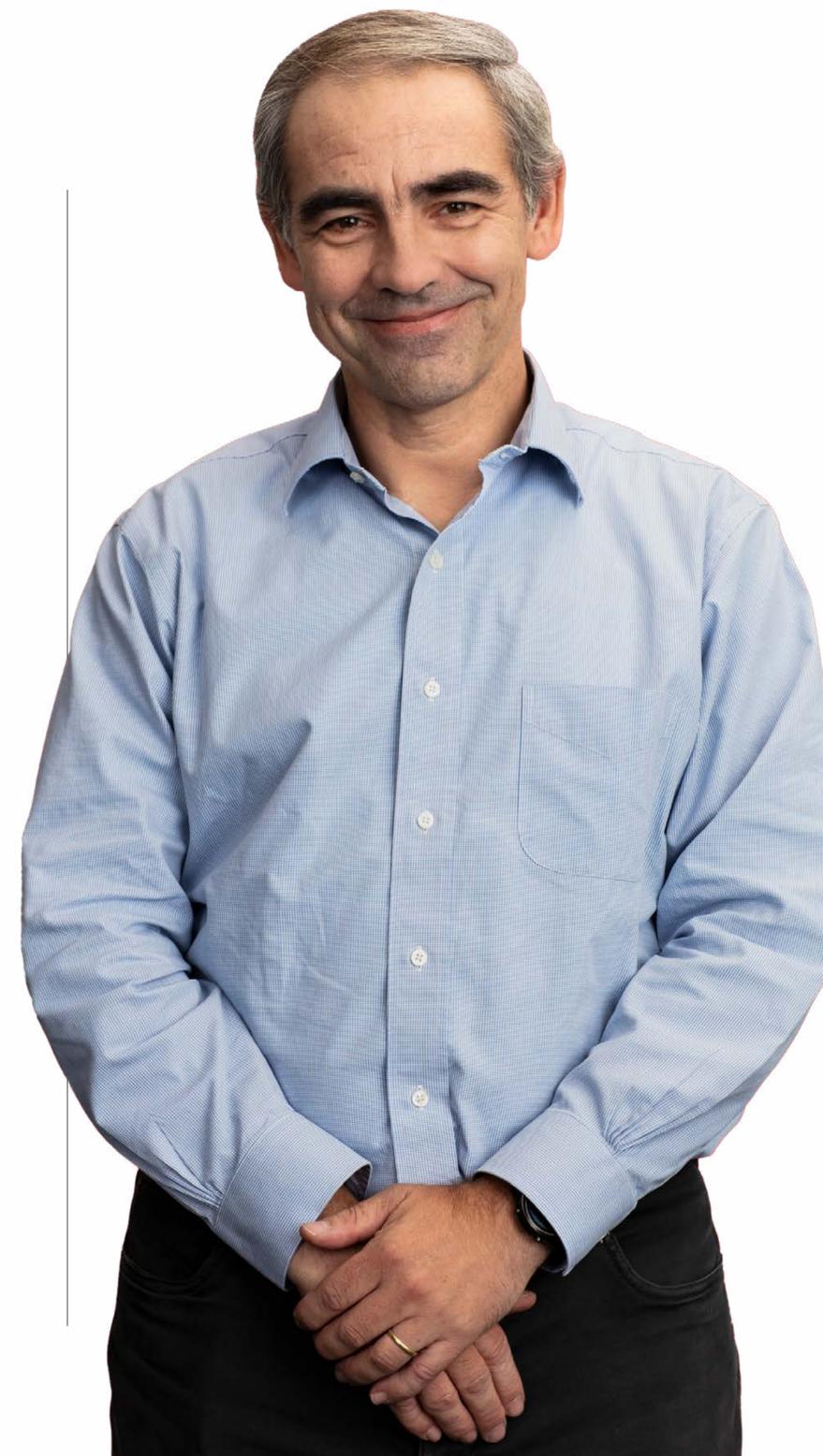
las definiciones del Directorio de Liberty Latin America (LLA), y se regía en su funcionamiento y prácticas de gobernanza por las directrices emanadas de LLA.

La gestión y administración de la empresa era delegada por el Directorio al CEO, quien estaba a cargo de todas las operaciones de la organización y a quien le reportaban todas las unidades de negocios y de soporte.

### Comité Ejecutivo

Para apoyar al CEO en sus funciones contábamos con un Comité Ejecutivo integrado por las siguientes áreas: CEO, Vicepresidente Comercial, Estrategia y Marketing, Vicepresidenta de Personas, Vicepresidente de Finanzas, Vicepresidente de Asuntos Legales y Corporativos, Vicepresidente de Experiencia Clientes, Gerente de Asuntos Corporativos, Gerente Digital, Gerente TI, Gerente de Ventas y Sucursales, Gerente Control de Gestión y Gerente de Go to Market & Pricing.

A los anterior, se sumaban los siguientes comités especializados a nivel ejecutivo: Capex, Móvil, Reputación y Sostenibilidad, y Ética y Cumplimiento.



Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

Inclusión  
Digital

Colaboradores

>>> **Gobierno  
Corporativo**

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



vtr.com

## INTEGRIDAD GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

### Código de Conducta

Actualizado en 2022, el Código de Conducta de VTR proporciona orientación para todos los directores, ejecutivos, empleados y empresas contratistas sobre el comportamiento esperado y el marco de acción en las relaciones con nuestros clientes, proveedores, socios de negocios y todos aquellos que se relacionan con nuestra empresa. Además, entrega información referente a los canales y herramientas con los que cuentan en caso de verse enfrentados a situaciones o escenarios que van en contra de lo establecido en el documento.

Adicionalmente, contamos con un Código de Conducta para Asociados de Negocios (ver pág. 53) y directrices específicas relacionadas con cortesías de negocios, anticorrupción y conflictos de interés, entre otras.

*Compliance*  
y prácticas de libre  
competencia



**Libre Competencia**  
Contamos con una política de *Compliance*, un programa en materia de libre competencia y una matriz de riesgos con sus correspondientes medidas de prevención. Además empleamos una guía para la relación con competidores que permite ayudar a los colaboradores a identificar situaciones que pueden tener implicancias de libre competencia con el objetivo de prevenirlas o denunciarlas.



### Modelo de Prevención del Delitos (MPD)

El objetivo del MPD es prevenir que se cometa cualquiera de los delitos sancionados por la Ley 20.393<sup>14</sup> de Chile, detectar eficaz y tempranamente las zonas de riesgo dentro de la Compañía en esta materia, orientar a los colaboradores acerca de cómo evitar incurrir en alguna de las conductas constitutivas de los delitos y reaccionar a tiempo frente a cualquier hecho que pudiere configurar algún delito. Para resguardar su implementación contamos con un encargado de Prevención. El modelo, que es recertificado cada dos años y cuya última revisión fue en 2022, fue actualizado incorporando el artículo 318<sup>15</sup> del Código Penal sobre aislamiento en pandemia además del delito de trata de personas y de tráfico de armas. Ese mismo año actualizamos nuestro Manual de Prevención de Delitos.

Adicionalmente, gestionamos los riesgos asociados a los delitos de cohecho y corrupción entre particulares e incorporamos en los contratos de nuestros colaboradores y proveedores, anexos específicos en la materia.

14. Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero.
15. Sanciona a quien pusiere en peligro la salud pública por infracción de las reglas higiénicas o de salubridad, debidamente publicadas por la autoridad, en tiempo de catástrofe, epidemia o contagio.

Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

Inclusión  
Digital

Colaboradores

➤ **Gobierno  
Corporativo**

Medio  
Ambiente

Información  
Complementaria



vtr.com

## Comité de Ética

El Comité de ética es la máxima autoridad de resolución de controversias al interior de VTR. Su función es analizar las denuncias que apliquen al Modelo de Prevención de Delitos y determinar las posibles sanciones y medidas preventivas al respecto. Está integrado por el Gerente General de VTR, el Vicepresidente de Asuntos Legales y Corporativos y el Vicepresidente de Personas. Sesiona por lo menos tres veces al año o cuando se requiera.

## Cumplimiento

Nuestro programa de cumplimiento se ha enfocado en el acatamiento de la Ley 20.393 sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, lo que incluye el Modelo de Prevención de Delitos, capacitaciones y la gestión de riesgos sobre los delitos incorporados en la misma ley. A esto se sumó el diseño de un programa de cumplimiento preventivo en la normativa de protección al consumidor. Nuestra área de Compliance es la encargada de resguardar estas materias y reportaba al VP de Ética y Cumplimiento de LLA y al VP Legal de VTR en las materias relacionadas con las regulaciones chilenas.

## En 2022 certificamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos

# Programa de capacitación en *ética*



## Capacitaciones

Contamos con un programa de capacitación para los colaboradores que aborda el Código de Conducta y nuestro Modelo de Prevención de Delitos. Nuestro curso "La ética no se tranza" aborda temas de derechos humanos, principios rectores y valores corporativos. Además, realizamos capacitaciones específicas sobre los delitos de corrupción tipificados en la ley chilena y las políticas anticorrupción, libre competencia y conflictos de interés, entre otras materias.

## Sistema de Denuncias

Disponemos de diversos canales para canalizar de manera confidencial y anónima eventuales irregularidades y transgresiones a nuestras directrices éticas, entre ellas:

- > Plataforma *online* SpeakUp ([www.lla.com/speakup](http://www.lla.com/speakup))
- > Número telefónico dedicado (2 2310 8888)
- > Correo electrónico [eticacorporativa@vtr.cl](mailto:eticacorporativa@vtr.cl)

Las denuncias realizadas a través de estos canales son remitidas al equipo de ética y cumplimiento de VTR. Adicionalmente, contamos con procedimientos para las consultas y denuncias y su investigación, los que están detallados en el Manual de Prevención de Delitos.

## Procesos en Curso

El 25 de agosto de 2020 VTR fue notificada de que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) había presentado una demanda colectiva contra VTR en el 14° Juzgado Civil de Santiago. La demanda se relaciona con reclamos de consumidores respecto del servicio de banda ancha de VTR y su capacidad durante la pandemia.

VTR también fue notificada en agosto de 2020 sobre otras dos demandas colectivas presentadas por dos asociaciones de consumidores chilenas (ODECU y AGRECU) haciendo reclamos similares, a la que se sumó, con fecha 22 de octubre de 2020, la notificación de una cuarta demanda colectiva presentada por CONADECUS en el 16° Juzgado Civil de Santiago, en la que se alega que VTR no cumplió con ciertos requisitos de call center, visitas técnicas y niveles de servicio exigidos por la legislación vigente. El 21 de abril de 2021, la Corte de Apelaciones de Santiago emitió un fallo que unifica las cuatro demandas colectivas en un solo procedimiento judicial.

Creemos que VTR actuó con toda la diligencia y cuidado para mantener el mejor servicio posible en condiciones de pandemia y tenemos la intención de demostrar en juicio esta diligencia.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

>>> **Gobierno Corporativo**

Medio Ambiente

Información Complementaria



vtr.com

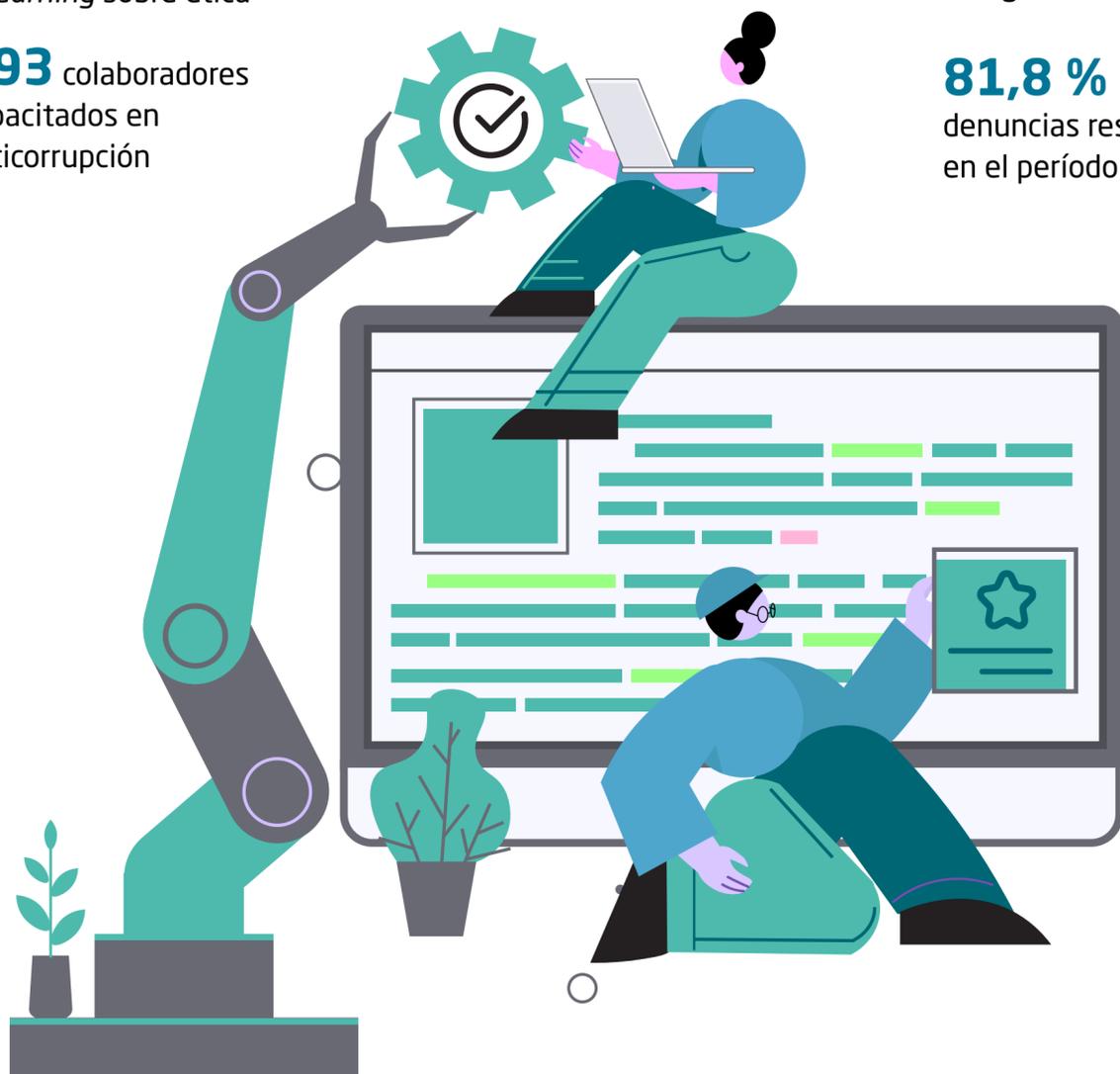
## Integridad en cifras (2022)

### Capacitación

**182**

nuevos colaboradores capacitados en el curso de *e-learning* sobre ética

**193** colaboradores capacitados en anticorrupción



### Denuncias

**11**

denuncias por incumplimientos al Código de Ética

**81,8 %** denuncias resueltas en el período

**1** incidente de discriminación

**7** denuncias por acoso laboral

**0** denuncias por acoso sexual

**0** casos de corrupción

**1** denuncia por incidente de privacidad

**1** denuncia por conflicto de interés

**1** otro tipo de incidente

## GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestro marco para gestión de riesgos se basa en las normas internacionales ISO 31000<sup>16</sup> y COSO ERM<sup>17</sup> y tanto el sistema de gestión de riesgo como el de control interno, nos permiten diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de éstos.

La Administración es responsable de velar por una adecuada identificación y gestión de los riesgos, estableciendo controles y responsabilidades para prevenirlos y/o mitigarlos. Además, revisa anualmente el mapa de los riesgos significativos para diseñar y monitorear el cumplimiento de aquellas medidas de mitigación que se estimen relevantes.

En materia de prevención de delitos, el área de Cumplimiento monitorea los controles asociados a la Ley 20.393 de manera semestral y el equipo de Auditoría Interna realiza una auditoría bianual al Modelo. La evaluación de los riesgos estratégicos considera aspectos relacionados con los delitos incorporados en el Modelo de Prevención de Delitos.

<sup>16</sup> Norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.

<sup>17</sup> Enterprise Risk Management - Integrated Framework.

## CIBERSEGURIDAD

En los últimos tres años hemos efectuado permanentes avances en el Plan de Gestión de Ciberseguridad. Es así como, hemos reforzado la cultura de ciberseguridad en toda la organización; fortalecido los procesos para resguardar la seguridad de la información y su gobernanza, incluyendo los aspectos de identidad y acceso; desarrollado e implementado productos de consumo y B2B para fortalecer la ciberseguridad en nuestros clientes; e implementado un programa de gestión de amenazas y vulnerabilidades. A esto se suma el fortalecimiento transversal de los ámbitos de seguridad, como lo son Cloud Security, Asset Management y gobierno de datos.

Todo lo anterior fue la base para dar cumplimiento a la nueva norma técnica -publicada por la Subtel en agosto de 2020- que establece los fundamentos generales de ciberseguridad para el diseño, instalación y operación de redes y sistemas utilizados para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

## Plan de gestión de ciberseguridad



### Proceso de integración ClaroVTR

Además de estar alertas y adecuarnos continuamente a los nuevos riesgos tecnológicos que aparecen día a día, un gran desafío en el último trimestre de 2022 fue prepararnos e integrarnos funcional, operativa y tecnológicamente con Claro Chile, producto del proceso de *joint venture*, en donde la ciberseguridad fue un eje transversal de principal atención. El proceso debía llevarse a cabo asegurando la continuidad operacional, sin afectar a los clientes y resguardando la seguridad de la información, lo que se logró en forma exitosa cumpliendo la cabalidad los tres objetivos.

### Cultura de Ciberseguridad

Con el objetivo de crear una cultura de ciberseguridad hemos desarrollado el plan Awareness, que busca sensibilizar y educar en seguridad digital a través de cambios en el comportamiento diario de los colaboradores y reducir los incidentes de delitos cibernéticos por fallas humanas. Para determinar las principales áreas de vulnerabilidad aplicamos tests de *phishing* con mensajes fraudulentos diseñados por nuestro equipo de seguridad, a partir de cuyos resultados diseñamos el plan de entrenamiento e información.



En el marco de Awareness:

- Publicamos artículos y guías prácticas de ciberseguridad en nuestra intranet corporativa.
- Desarrollamos un programa de educación utilizando la plataforma Knowbe4.
- Difundimos bimensualmente un *newsletter* sobre seguridad.
- Lanzamos videos con cápsulas o tutoriales de ciberseguridad desplegados en intranet y/o correo.
- Enviamos mensualmente test de *phishing*.

En 2022, además realizamos el Mes de la Concientización de la Ciberseguridad en octubre; un curso de concientización en ciberseguridad y continuamos con las campañas informativas y de sensibilización.

### Gestión de riesgos en ciberseguridad

Nuestro proceso de gestión de riesgo de ciberseguridad está basado en la norma ISO 31000. Busca identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear, comunicar y consultar los riesgos en los procesos operativos y de negocio a los que podemos estar expuestos. De esta forma podemos anticiparnos y preparar planes de mitigación.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

➤ **Gobierno Corporativo**

Medio Ambiente

Información Complementaria



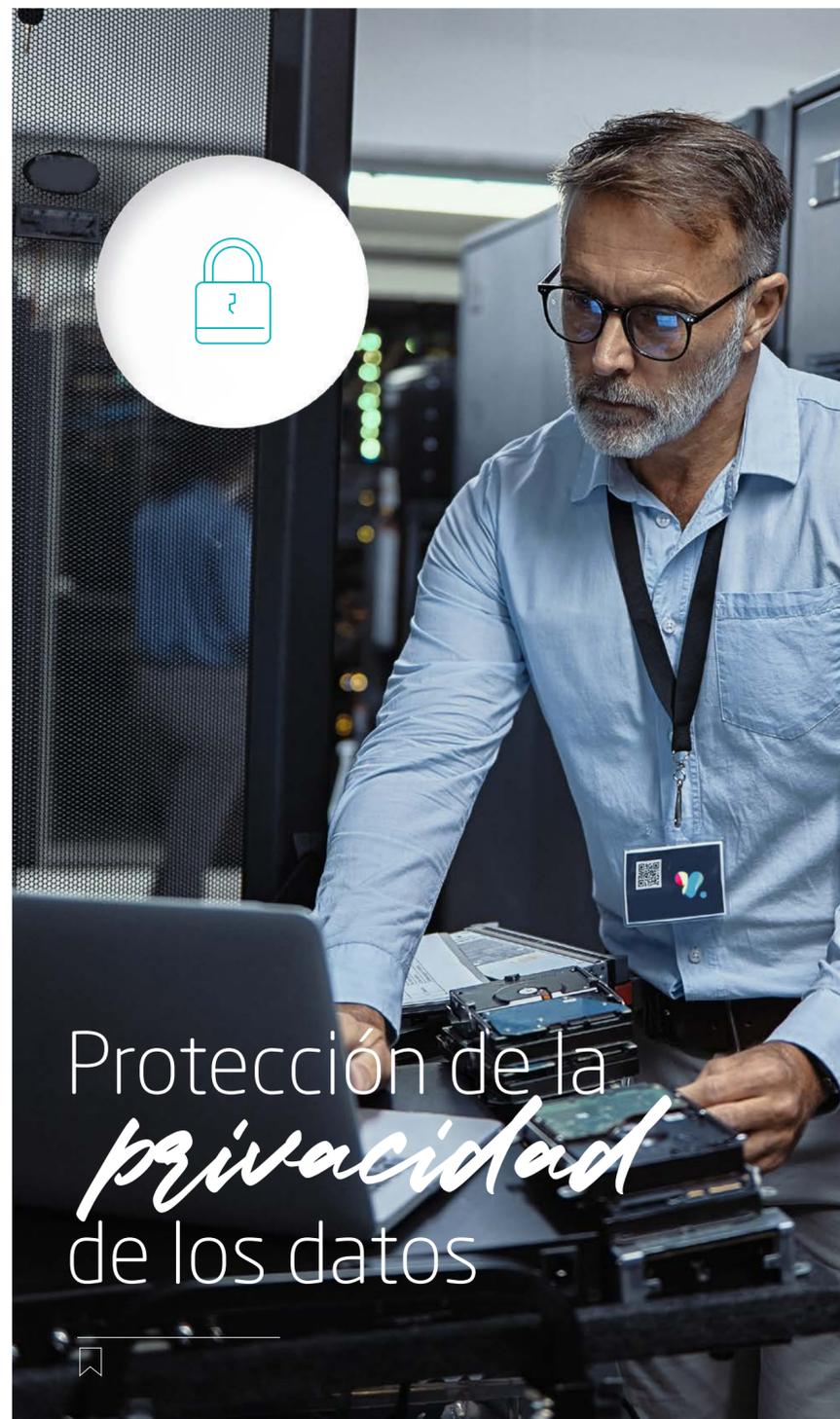
vtr.com

Contamos con diversos equipos, sistemas y políticas que nos permiten reducir los riesgos de ciberseguridad, que incluyen herramientas que detectan y bloquean acciones maliciosas sobre la infraestructura crítica de VTR expuesta a internet y monitorean en línea el tráfico desde Internet hacia zonas críticas de la red. En 2022 finalizamos la implementación de CrowdStrike, plataforma en la vanguardia tecnológica que nos permite detectar y responder de forma eficaz a cualquier evento irregular que pueda estar sucediendo sobre nuestra infraestructura corporativa.

A lo anterior se suma nuestra Política de Recuperación de Desastres TI que es parte de nuestra Política de Continuidad de Negocios, que proporciona orientación para contrarrestar las interrupciones del negocio y reducir el riesgo de fallos importantes del sistema en la mayor medida posible durante un evento disruptivo, como un desastre natural o un ciberataque.

Adicionalmente, disponemos de diversos sistemas de seguridad en las instalaciones (alarmas, botón de pánico, personal en las instalaciones, entre otros) y herramientas de administración de accesos para prevenir el ingreso no autorizado a las instalaciones VTR.

#### NIVEL DE CRITICIDAD DE INCIDENTES EN CIBERSEGURIDAD 2022



## Protección de datos de clientes

La protección de la privacidad de los datos de nuestros clientes es un compromiso irrestricto para VTR y para resguardarlo hemos establecido políticas de seguridad de la información en los componentes tecnológicos como aplicaciones, base de datos y otros. Además, contamos con procedimientos para proteger la fuga de datos estableciendo, por ejemplo, procedimientos para el acceso cuando se realizarán cambios en los sistemas de producción y las bases de datos, el que está restringido de acuerdo con el cargo del personal y las aprobaciones respectivas. A esto se suma Identity Management, IDM, un marco de políticas y tecnología que nos ayuda a proteger nuestros recursos concediendo y restringiendo ciertos permisos a identidades digitales específicas: puede ser un empleado, un equipo, una operación en particular, entre otros.

Nuestra Política de Uso Aceptable de los Recursos de Información, por su parte, resguarda que los recursos de información se utilicen para los fines previstos, respetando la integridad de las instalaciones físicas y la disponibilidad y confidencialidad de los datos y la información.

Nos guiamos por nuestra Política de Privacidad que rige la gestión y el trato de la información que obtenemos, la cual está alineada a las obligaciones legales vigentes. Esta política aplica a todos los clientes de VTR y sus empresas filiales, así como a todos los usuarios de nuestros sitios web.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

**Gobierno Corporativo**

Medio Ambiente

Información Complementaria



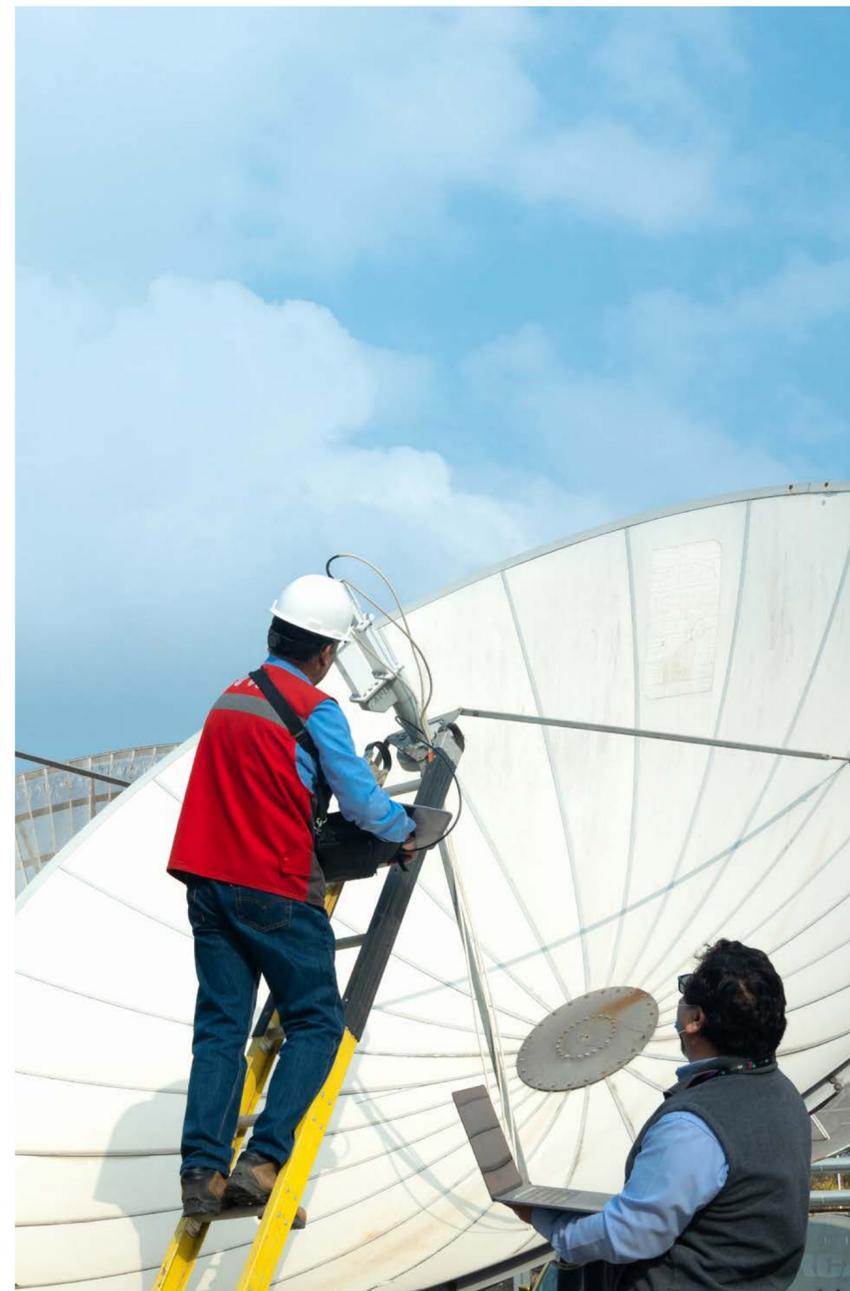
## CADENA DE ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

La relación con nuestros proveedores busca generar relaciones basadas en la confianza, transparencia, mutuo beneficio y sostenibilidad.

Estamos comprometidos con potenciar a los proveedores nacionales y prueba de ello es que en 2022 representaron el 73,6 % de las compras totales realizadas a proveedores, alcanzando US\$ 435,4 millones.

## Código de conducta para asociados de negocios

Este Código describe nuestras expectativas sobre cómo deben operar nuestros socios comerciales cuando hacen negocios con nosotros, incorporando prácticas de ética, sostenibilidad, trabajo, empleo y comercio justo.



## 73,6 % representa el pago a proveedores nacionales respecto del monto total de pagos



### Evaluación de contratistas

Los proveedores de servicios (contratistas) son nuestros socios estratégicos, puesto que son ellos los que tienen el mayor contacto directo con nuestros clientes y representan la cara visible de VTR en muchas instancias. Son 132 empresas contratistas, con 5.272 trabajadores, los que sumados a nuestros colaboradores representaban, previo a la fusión, el 79,5 % del total de personal directo e indirecto cumpliendo labores para la compañía.

El cumplimiento por parte de los contratistas de los estándares de servicio de VTR es crucial para la entrega de un servicio de excelencia hacia nuestros clientes, más aún si consideramos que concentran cerca del 80 % de las interacciones directas con éstos. Es por ello que disponemos de un Modelo de Riesgos bajo el cual aplicamos una evaluación de riesgos operacionales, financieros, comerciales y laborales, lo que nos permite conocer su estado, establecer brechas y poder implementar planes de acción para apoyarlos en su desarrollo.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

➤ **Gobierno Corporativo**

Medio Ambiente

Información Complementaria



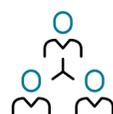
## RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés prioritarios para la empresa son aquellos quienes pudieran verse afectados en forma significativa por nuestras actividades, productos y/o servicios, y aquellos cuyas acciones puedan influir en nuestra capacidad para llevar a cabo en forma exitosa la estrategia de negocio de la compañía.

Desde nuestros inicios hemos promovido relaciones cercanas y colaborativas con quienes forman parte de nuestro radio de acción. En este marco, en 2021 y 2022 realizamos un proceso de escucha en 360°, para identificar las principales necesidades actuales y futuras de nuestros clientes. Este proceso nos ayudó a identificar las necesidades para mejorar la experiencia de las personas.



### Clientes



### Colaboradores



### Reguladores/autoridades nacionales y locales

#### ¿Quiénes son?

Clientes, personas y pymes(B2B). Están clasificados por líneas de negocios según perfiles y necesidades.

Personas que trabajan para VTR.

Organismos del Estado que velan porque los servicios se entreguen acorde a la normativa vigente, resguardando la calidad de estos, los derechos del consumidor y/o la transparencia en la entrega de información.

#### ¿Cómo nos relacionamos?

A través de la entrega de oferta de servicios, atención de clientes, medios digitales, escucha a clientes, *mailing* y encuesta que mide la calidad de los servicios, y multicanales (web y RRSS).

A través del diálogo permanente en instancias de comunicación interna, evaluaciones de desempeño, encuesta de clima (Your Voice).

Colaborando con la entrega de información precisa y oportuna que solicita el regulador y reuniones y audiencias sostenidas por ley de lobby.

El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Regulación y Asuntos Corporativos.

#### ¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?

- Calidad de servicio (cortes).
- Transparencia en la información (boleta).
- Oferta y precio de los servicios.
- Vulnerabilidad de sistemas e información privada de clientes.
- Postventa.

- Conciliación trabajo/familia.
- Condiciones laborales, oportunidades de desarrollo laboral, clima, transparencia en la Información, sostenibilidad de la compañía y estabilidad laboral.
- Diversidad en la organización.

- Cumplimiento de la normativa, respuesta oportuna y completa a los requerimientos.
- Respeto por los derechos de los consumidores.
- Entrega de información oportuna y transparente para la toma de decisiones de la autoridad competente.





### Accionistas/Tenedores de Bonos



### Socios estratégicos (EPS)



### Sociedad

#### ¿Quiénes son?

Personas naturales o jurídicas que invierten en nuestra empresa a través de distintos instrumentos financieros.

#### Empresas Prestadoras de Servicios (EPS)

Son las que interactúan con nuestros clientes (instalación, reparación, otros)

#### Proveedores

Personas o empresas que suministras bienes o servicios a petición de VTR.

Personas que pueden verse impactadas -positiva o negativamente- por el desarrollo de nuestra actividad.

VTR definió subgrupos de interés para el relacionamiento en áreas específicas:

- **Educación:** directores, profesores, alumnos y apoderados.
- **Autoridades locales:** alcaldes, intendentes, gobernadores, parlamentarios.
- **Beneficencia:** ONGs y fundaciones.
- **Agrupaciones:** juntas de vecinos, bomberos, instituciones del Estado que atienden a grupos vulnerables.

#### ¿Cómo nos relacionamos?

A través del área de Relaciones con Inversionistas.

*Conference call* con analistas e inversores.

Reporte de Sostenibilidad.

A través de:

- Administración de contratos.
- Gerencia Gestión de Empresas Colaboradoras y Gerencia de Compras.
- Licitaciones.

A través de programas e iniciativas de relacionamiento específico. El relacionamiento se coordina desde la Gerencia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.

#### ¿Cuáles son sus principales intereses y preocupaciones?

- Transparencia y claridad en la información.
- Resultados financieros y marcha de los proyectos de inversión y crecimiento sustentable de la Compañía.

- Pago oportuno.
- Condiciones laborales justas.
- Transparencia en la información.
- Capacitación.
- Sostenibilidad financiera de VTR y propia.

- Servicios y productos.
- Uso responsable de la tecnología.
- Acceso a la conectividad.
- Riesgos psicosociales en niños, adolescentes y adultos por uso de la tecnología.
- Aumento de la brecha y aislamiento digital de comunas.
- Acceso a la educación digital.
- Contaminación ambiental por residuos tecnológicos y cableado de red.



Capítulo 6

# MEDIO AMBIENTE

Reforzamos nuestro compromiso de gestionar nuestros principales impactos ambientales, como la generación de residuos en toda la cadena de servicio, el consumo energético y la reducción de los gases de efecto invernadero.



[Inicio](#)

[Introducción](#)

[VTR en una Mirada](#)

[Experiencia del Cliente](#)

[Inclusión Digital](#)

[Colaboradores](#)

[Gobierno Corporativo](#)

**>>> Medio Ambiente**

[Información Complementaria](#)



vtr.com

# NUESTRO APORTE AL MEDIO AMBIENTE

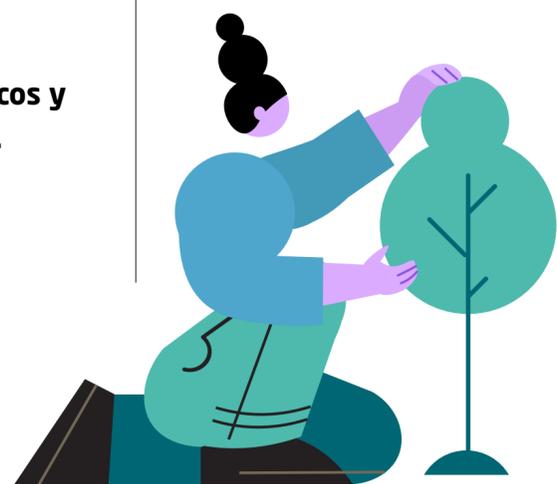
Cerca de 20 años hemos estado trabajando en reducir la huella ambiental de nuestra operación. Nuestro compromiso se plasma a través de diversas iniciativas para disminuir y reciclar nuestros residuos, medir nuestra huella de carbono y mejorar nuestra eficiencia energética.

Por casi dos décadas hemos gestionado nuestros principales impactos ambientales



## 2005

Iniciamos la gestión ambiental de los aspectos más relevantes de nuestra operación: **reutilización de insumos estratégicos, reciclaje de residuos y la disposición de los dispositivos electrónicos y materiales en desuso.**



## 2006

Iniciamos la **reutilización de activos o proceso de logística de reversa**, a través de la reutilización de 193.175 equipos.

## 2008

Lanzamos VTR **Desafío Climático**, iniciativa diseñada para reducir nuestras emisiones de carbono y comprometer a colaboradores y clientes en la misma tarea.

Iniciamos el uso de un nuevo estándar de red pionero en Chile llamado **Fiber Deep**, que garantiza un ahorro de 30 % en energía eléctrica.

## 2010

Primera **medición de la huella de carbono**, plan de reducción y sensibilización de los trabajadores.

Construimos el primer **sitio técnico (HUB) con energías renovables.**

Implementamos la **boleta electrónica** en el marco del programa VTR Desafío Climático.

## 2017

Desarrollamos una nueva **matriz para evaluar el impacto ambiental y social de nuestros productos.** Esta herramienta cruza datos de distintas dimensiones de los equipos, como tipo de proveedor o distancia recorrida para llegar a destino para generar un indicador de huella ambiental.

## 2019

Firmamos el **Acuerdo de Producción Limpia (APL)** del sector, incluyendo a productores de equipamiento, operadores y autoridades para avanzar hacia un sistema de gestión colectivo para el manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, de manera de estar mejor preparados para la implementación de la Ley REP.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

>>> Medio Ambiente

Información Complementaria



# PRINCIPALES AVANCES 2022

Uno de los principales logros en los últimos años ha sido el diseño de un proceso de economía circular que nos permite reinyectar equipos reacondicionados en la operación y además, convertir los materiales reciclados en mobiliario para sectores vulnerables.

Gestionamos los residuos a través de procesos de economía circular



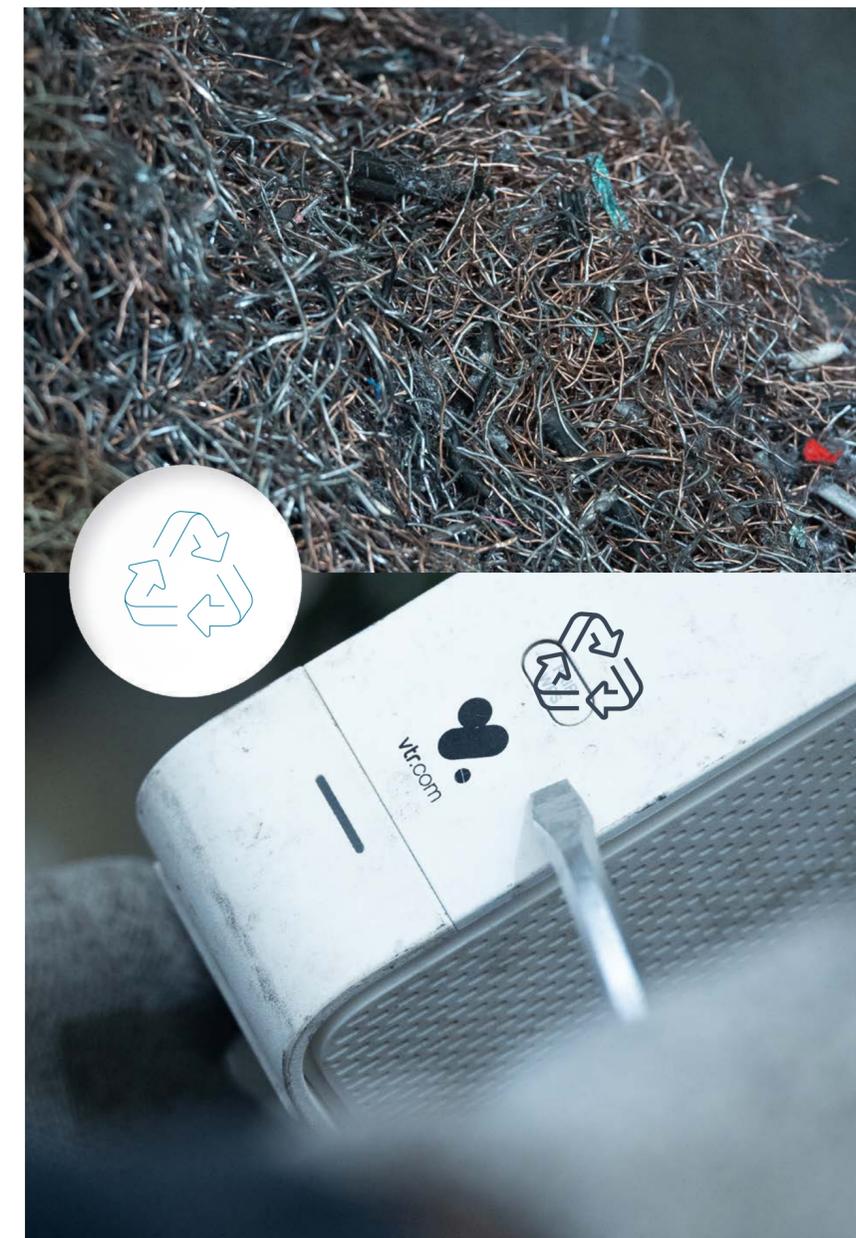
## ECONOMÍA CIRCULAR

Hace cerca de dos décadas comenzamos el proceso de gestión ambiental de nuestra compañía, donde definimos hacernos cargo de nuestros principales impactos en materia de residuos, como la reutilización de insumos estratégicos, su reciclaje y la disposición de los dispositivos electrónicos y materiales en desuso. Es así como iniciamos un camino que nos ha llevado a innovar, a repensar nuestra gestión ambiental, a promover el reciclaje entre los trabajadores y la comunidad y a trabajar en conjunto con otras empresas de la industria.

### Gestión de residuos no peligrosos

En 2006 iniciamos la gestión de residuos no peligrosos a través de la eliminación de 866 equipos electrónicos y piezas de computador en desuso que fueron entregados a una empresa de disposición y reciclaje especializada. Esta iniciativa nos valió el premio E-Waste de Recycla en 2008 y 2009. Además, generamos un plan de manejo y reutilización de activos, principalmente de cables coaxiales, para adaptarlos y darles un nuevo uso, mediante el cual dispusimos 193.175 de estos activos en 2006.

Dieciséis años después, contamos con un sólido programa de manejo y gestión de residuos mediante el cual nos hacemos cargo de todo el ciclo de vida de nuestro servicio. En 2022 retiramos un total de 869.980 equipos y de ellos, 675.367



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

>> Medio Ambiente

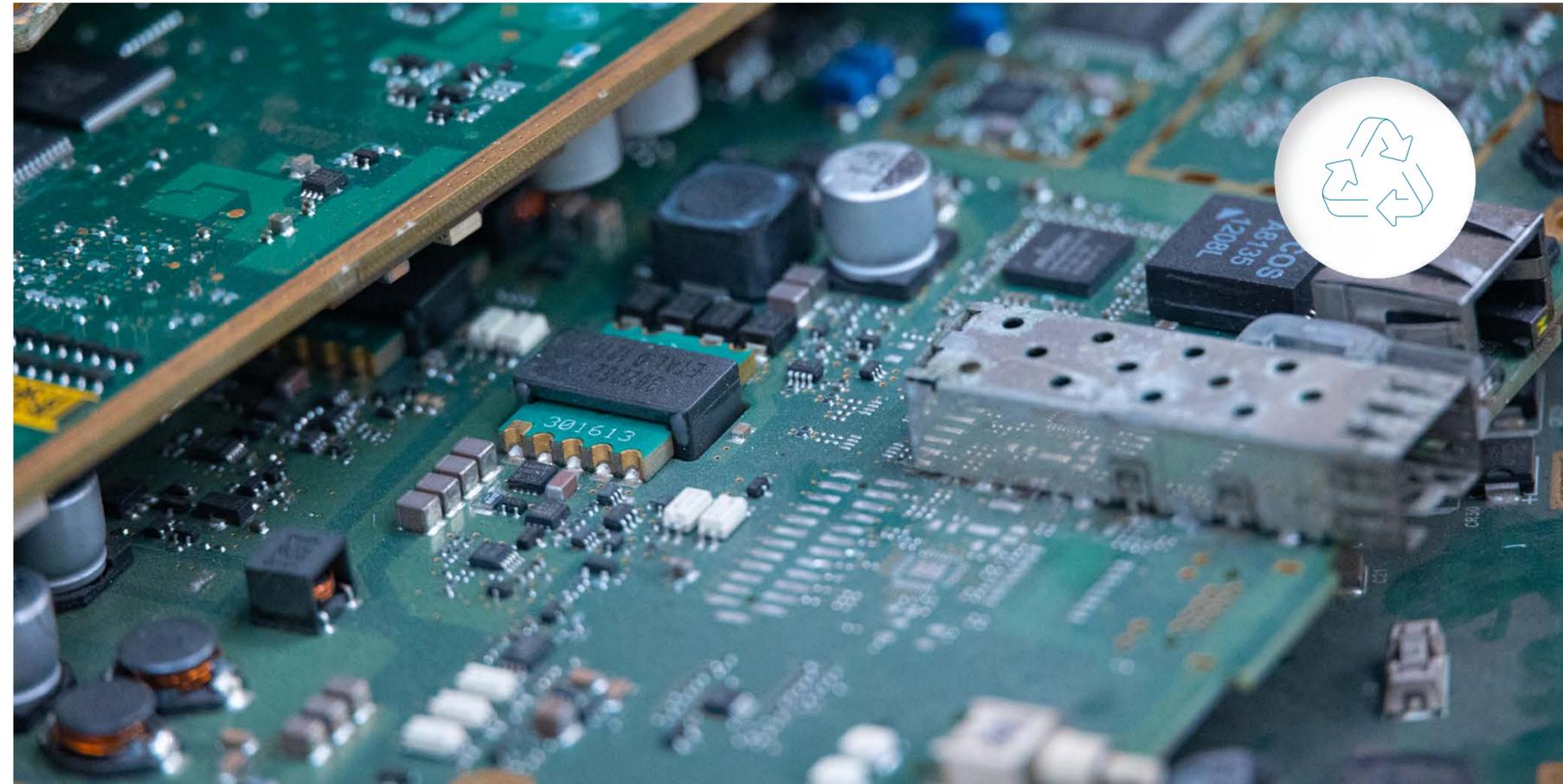
Información Complementaria



fueron reacondicionados para ser reinsertados nuevamente a la operación. Junto con ello, en 2006 implementamos un proceso de logística de reversa (ver pág. 60) mediante el cual hoy es posible reacondicionar cerca del 78 % de los módems y decodificadores usados. El resto, que no es posible rescatar, principalmente porque es tecnología antigua y obsoleta, es enviado a reciclaje.

Adicionalmente, una parte de los cables y controles remoto son entregados a la empresa Reciclapp, quienes los transforman en muebles de ecomadera que son entregados a comunidades vulnerables como mobiliario. El proyecto, llamado Comunidad Circular, permite que campamentos con los que trabaja TECHO-Chile, en diferentes regiones del país, puedan contar con nuevas sillas, mesas y pisos de ecomadera. En 2022 la campaña se extendió a todos los clientes que tengan en sus casas decodificadores, módems y controles remotos en desuso de VTR para que los entreguen en las sucursales adheridas. En 2022 entregamos este tipo de mobiliario a 17 sedes sociales de campamentos TECHO-Chile del país, los que se sumaron a las otras 17 sedes beneficiadas en 2021.

En 2022 la iniciativa de logística de reversa obtuvo un reconocimiento por su contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como la segunda iniciativa mejor valorada del país en la categoría Planeta de los premios Conecta de Pacto Global.



Mira aquí nuestro proceso de logística de reversa



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

>>> Medio Ambiente

Información Complementaria



## Proceso de logística de reversa en VTR

Logística de reversa es el proceso de recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, retorno de excesos de inventario, devoluciones, productos obsoletos e inventarios estacionales.

1

Semanalmente los técnicos de VTR realizan el retiro de aparatos de las casas de nuestros clientes.

2

Los equipos se trasladan al Centro Logístico Operacional, ubicado en la comuna de Quilicura, donde luego de una evaluación se determina si pueden ser reinyectados o deben ser reciclados.

3

Los equipos que están aptos son reacondicionados para volver a ser utilizados.

## RESIDUOS VTR



Comprometidos con el *medio ambiente*

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

➤➤ Medio Ambiente

Información Complementaria



Otro material gestionado son los cables coaxiales, lo que se efectúa de acuerdo con la Ley N° 21.172 que regula el tendido y extracción de líneas aéreas y subterráneas de servicios de telecomunicaciones. Para ello, las áreas operativas realizan el retiro y mantención de cables en desuso, a través de solicitudes de clientes hechas a través de distintos canales de comunicación de VTR. Una vez atendida la necesidad, si el material es de VTR, el cableado de despunte o desmonte de red es retirado mediante los procedimientos establecidos por la empresa, entregados en la base de operaciones y luego retirados por la empresa logística de reciclaje para disponerlos conforme a estrictos protocolos ambientales.



## Gestión de residuos peligrosos

Los residuos peligrosos incluyen equipos electrónicos y componentes de computador, ya que contienen cadmio, mercurio, litio y plomo. En esta categoría se contabilizan monitores de computador, CPU, impresoras, notebook, bases metálicas y baterías dadas de baja por la compañía.

Las condiciones sanitarias y de seguridad que deben cumplirse para la generación, posesión almacenamiento, transporte, tratamiento, reutilización, reciclaje, disposición final y otras maneras de disposición de residuos peligrosos están normadas por el Decreto Supremo N° 148 de 2004.

### RESIDUOS 2022



## Trabajo colaborativo

Junto con los procedimientos internos de manejo de residuos y la gestión que efectuamos, también colaboramos en iniciativas que nos permiten mantenernos en la vanguardia de las conversaciones públicas y privadas sobre gestión de residuos eléctricos y electrónicos, apoyando las políticas públicas nacionales. Es así como en 2019 firmamos el Acuerdo de Producción Limpia (APL), junto con otros actores del sector de Telecomunicaciones, con el fin de diseñar un sistema de gestión colectivo para el manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, considerando que su reciclaje es de sólo 3 % en el país.

Asimismo, formamos parte del comité TRAEE Chile liderado por la CCS, con el objetivo de avanzar en la constitución de un Sistema Integrado de Gestión colectivo (SIG) para los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Además, somos miembro de la Cámara de Comercio de Santiago, donde participamos activamente en la Mesa de la Ley REP, junto a otras 18 organizaciones que generan residuos similares.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

>>> **Medio Ambiente**

Información Complementaria



## ENERGÍA Y NET ZERO

### Huella de carbono

En 2009 iniciamos nuestro compromiso con la medición de la huella de carbono a través del programa VTR Desafío Climático. Es así como por 12 años hemos efectuado la medición e implementado iniciativas que nos permiten reducirla.

En 2022 nuevamente efectuamos una cuantificación de nuestra huella de carbono mediante el uso de la metodología Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) validado por Deloitte Chile. Nuestro objetivo es que, a partir de este último proceso, se establezcan las bases para realizar un análisis que permita comprender en qué sitios técnicos debemos implementar proyectos o iniciativas para aumentar nuestra eficiencia energética o disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

**32.991**  
**ton CO<sub>2</sub>e**

Huella de carbono  
2022

**10.286 m<sup>3</sup>**

Consumo de agua  
2022

**0,002**  
**m<sup>3</sup>/TB**

de datos  
Eficiencia hídrica  
2022

**310.585 GJ**

Consumo de  
energía eléctrica  
en 2022

### Eficiencia energética y uso de energías renovables no convencionales

Cerca del 44 % del consumo total de energía de la compañía recae en los 42 sitios técnicos y en los dos data center, encargados de manejar tanto los procesos internos del negocio de VTR como de nuestros clientes. Por este motivo contamos con un Comité de Espacio Clima Energía (ECE) cuyo objetivo es controlar las capacidades de espacio clima y energía en sitios técnicos, pudiendo analizar curvas de crecimiento y proyección de la infraestructura, con el fin de planificar y realizar un crecimiento programado.

Con este fin, ECE controla la instalación, retiro y movimiento de equipamiento TI en sitios técnicos y las capacidades de espacio clima y energía para velar por el orden, control y continuidad operacional. Además, evalúa las necesidades de crecimiento y/o adecuaciones de infraestructura de manera predictiva, eficiente y amigable con el medio ambiente. En el marco de esta labor, en 2022 realizamos el apagado y retiro de equipamiento en desuso de sitios VTR, lo que permitió liberar 219,6 kW de energía.

Junto con ello, hemos implementado un plan de eficiencia energética que considera la carga TI, que incluye todos los equipos, las instalaciones y los hardware y software, redes y otros, que entregan los servicios a nuestros clientes y procesos. Ellos permiten definir una variable llamada Power Usage Effectiveness (PUE) que mide la eficiencia con la que un centro de datos emplea la energía que consume. Es así como, el 86 % de los sitios técnicos y *data center* de VTR han tenido una reducción sostenida del PUE desde 2013. Ello ha sido posible gracias al seguimiento, desarrollo e implementación de una serie de medidas en clima, nivel de



redundancia, eficiencia de climatización y UPS, así como en ocupación y capacidad.

Asimismo, se llevó a cabo un proyecto de eficiencia energética para el reemplazo tecnológico de fuentes rectificadoras CC Hub Las Condes, con el fin de aumentar la eficiencia energética por metro cuadrado en las instalaciones. Como resultado, se logró una reducción de 25 % del espacio en la sala y aumentó la eficiencia en 59 % en relación con los kW/m<sup>2</sup>.

Adicionalmente, desde 2021 contamos con el contrato con Enel Distribución para la compra de energía proveniente de fuentes renovables no convencionales para el consumo del sitio técnico de Viña del Mar, uno de los más extensivos en uso energético. Esto nos permitió obtener el certificado que acredita que el 100 % de la energía consumida por el sitio provino de fuentes de generación de energías limpias durante los últimos dos años.

Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

Inclusión  
Digital

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

>>> **Medio  
Ambiente**

Información  
Complementaria

vtr.com



**PUE = Carga total de las instalaciones**  
**Carga TI**

**CARGA TI**

Consumo de energía de todos los componentes de TI del centro de datos.

+

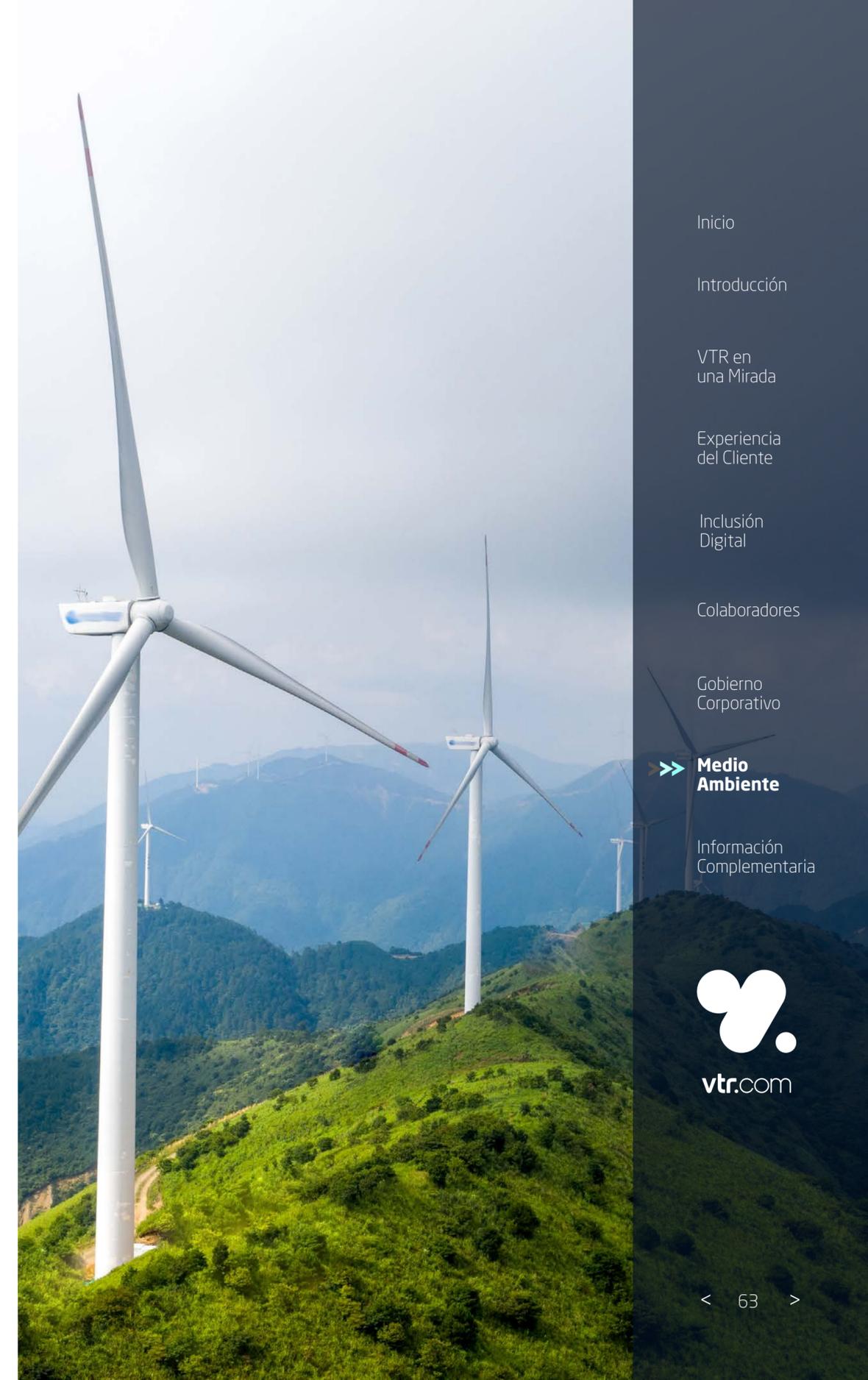
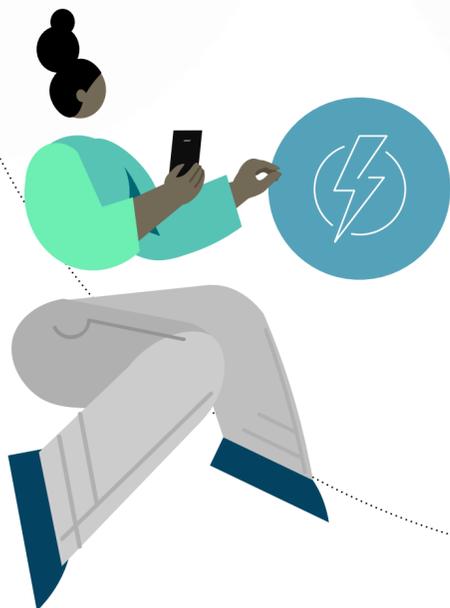
**CARGA DE LAS INSTALACIONES**

Tiene que ver con los sistemas mecánicos y eléctricos que soportan las cargas eléctricas de TI como los sistemas de refrigeración de las unidades de aire acondicionado, UPS, PDU, Power DC, etc.

=

**EFFECTIVIDAD DEL USO DE LA ENERGÍA**

Mide la eficiencia con la que un centro de datos utiliza la energía que consume, es decir, cuánta de esa energía es realmente consumida por los equipos informáticos en contraste con los demás equipos de consumo general.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

>> **Medio Ambiente**

Información Complementaria



Capítulo 7

# INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

Inclusión  
Digital

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

➤➤➤ **Información  
Complementaria**



vtr.com

# ACERCA DE ESTE REPORTE Y TEMAS RELEVANTES

Por 17 años consecutivos, en VTR hemos elaborado un reporte de sostenibilidad con el objetivo de informar sobre nuestra estrategia, prioridades y desempeño en los asuntos de mayor relevancia para nuestra empresa en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG). Si bien en 2022 se efectuó el *joint venture* entre Claro Chile y VTR, este reporte está enfocado exclusivamente en las actividades de VTR durante 2022. Se incluyen además, datos de ejercicios anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos hasta la fecha de publicación del informe.

Asimismo, al igual que en años anteriores, el presente reporte ha utilizado como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), al que se sumó este año los de contabilidad sobre sostenibilidad SASB para el sector Servicios de Telecomunicaciones. Para ello nos enfocamos en los temas de mayor relevancia para VTR y sus grupos de interés, los que fueron definidos según los lineamientos de dichos estándares.

Junto con ello, hicimos un recorrido de los últimos 20 años en materia de contribución social, mostrando como hemos estado en forma permanente a la vanguardia de la reducción de la brecha digital a través de la accesibilidad a la tecnología, la generación de conocimientos sobre su uso y la alfabetización digital de todos los estratos de la sociedad.

En la confección de este documento participó un equipo de trabajo transversal de la compañía, liderado por la Gerencia de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa, y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

## Temas materiales



Inicio

Introducción

VTR en  
una Mirada

Experiencia  
del Cliente

Inclusión  
Digital

Colaboradores

Gobierno  
Corporativo

Medio  
Ambiente

**>>> Información  
Complementaria**



vtr.com

## TEMAS DE MAYOR RELEVANCIA A REPORTAR

Para determinar los temas de mayor relevancia que aportarán en la definición de la estrategia sostenible de la nueva empresa fusionada ClaroVTR realizamos un análisis de doble materialidad. Analizamos las tendencias en los aspectos ASG y los cambios en el contexto a nivel mundial, nacional, así como en el sector de servicios de telecomunicaciones. Consideramos también las prioridades delineadas para ClaroVTR, además del camino construido por ambas compañías y nuestra posición actual y proyectada.

Como primer paso identificamos los asuntos que surgen desde las siguientes perspectivas:

- > **Principales desafíos ASG para las empresas del sector de telecomunicaciones en el mundo:** Global Risk Report 2022 de World Economic Forum (WEF); Corporate Sustainability Assessment de S&P Global (Sustainability Year Book 2022); y *benchmark* de empresas líderes en el sector.
- > **Contexto nacional y requerimientos del mercado para el sector:** Norma de Carácter General 461 de la Comisión del Mercado Financiero (CMF); estándares de contabilidad SASB para el sector servicios de telecomunicaciones; y regulaciones y lineamientos ambientales en Chile.
- > **Mirada de los principales grupos de interés:** diversos análisis y estudios realizados por VTR y Claro Chile.
- > **Desafíos, fortalezas y brechas de la Compañía,** extraídos de las conversaciones sostenidas con distintas áreas de la empresa y lineamientos estratégicos para la nueva empresa ClaroVTR.

Los temas que surgieron fueron sometidos a una evaluación de doble materialidad, considerando las siguientes perspectivas:

- > Impacto de ClaroVTR hacia el entorno.
- > Impacto del entorno en la creación de valor financiero de ClaroVTR.

Los temas fueron priorizados en función de las dos dimensiones y validados por la Gerencia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Compañía en conjunto con la Gerencia General de ClaroVTR.



### Gobernanza

- > Ciberseguridad
- > Gobierno corporativo, crecimiento responsable y resiliente
- > Integridad y transparencia
- > Gestión de riesgos y cumplimiento



### Social

- > Experiencia del cliente y calidad del servicio
- > Gestión del talento, desarrollo y *engagement*
- > Bienestar, salud y seguridad de los colaboradores
- > Diversidad, inclusión y equidad
- > Inclusión digital



### Ambiente

- > Energía y *net zero*
- > Economía circular y residuos



# NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas son un llamado a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas a nivel global. En 2015 todos los Estados Miembros de Naciones Unidas aprobaron los 17 objetivos y las 169 metas asociadas como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Para nuestra empresa, adherir a los ODS implica reforzar nuestro compromiso con desarrollar e implementar soluciones y tecnologías desde el empresariado, con el fin de contribuir a un futuro más sostenible para la sociedad. En la tabla es posible apreciar la forma en que hemos asumidos estos compromisos durante 2022.

## Contribución de VTR a los ODS en 2022



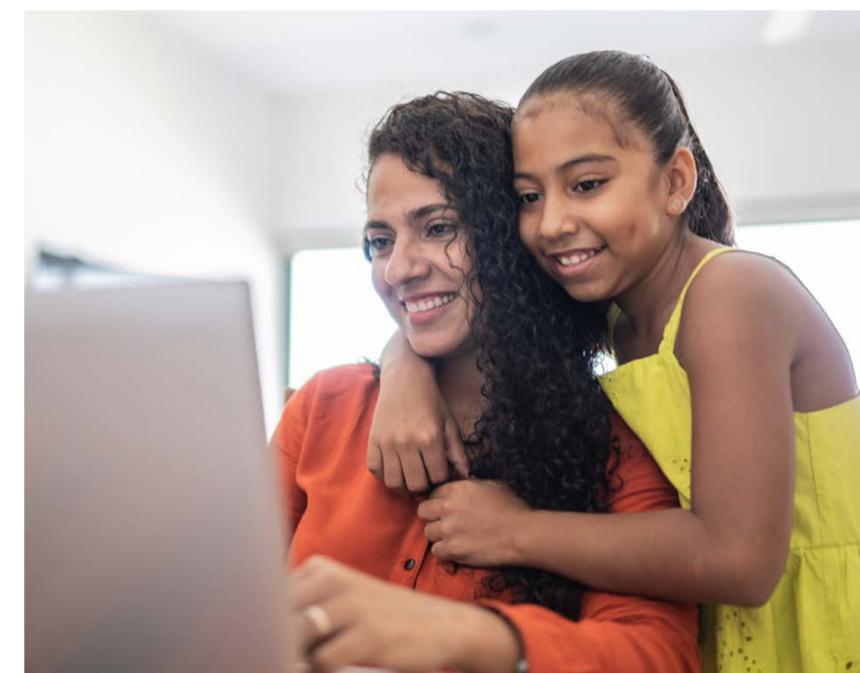
> Somos parte del programa Conectividad para la Educación 2030, cuyo objetivo es mejorar las condiciones de conectividad de 10.000 establecimientos de todo Chile, con conexiones de calidad y gratuitas, que se implementarán desde 2021 hasta 2030, beneficiando a 3,2 millones de estudiantes.



- > Continuamos implementando el programa Costo Cero cuyo objetivo es conectar a los más vulnerables y alejados de la tecnología a través de servicios gratuitos de internet, televisión y telefonía para instituciones sociales.
- > Continuamos fortaleciendo las inteligencias digitales a través de: Contenidos Digitales para el Aula, Las Aventuras de Wi & Fi, Generación Digital, Convive Digital y Convive Digital en tu Comuna.
- > Por noveno año apoyamos el Congreso Futuro.
- > Participamos en el concurso Elige Innovar a través de la entrega del premio Imaginación digital. El colegio ganador con nuestro premio además recibió el reconocimiento como World's Best School.
- > Continuamos abordando el proyecto Conectados para el futuro para reducir las tres brechas digitales, en sectores vulnerables.



- > Seguimos fomentando el desarrollo de los canales regionales a través de la red VTR ViveChile.
- > A través del voluntariado organizamos dos charlas sobre tecnología para colegios de la fundación de La Protectora de la infancia. También entregamos ecomuebles a sedes de campamentos de TECHO - Chile.



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

>>> Información Complementaria





- > Contamos con una Estrategia de Equidad, Diversidad e Igualdad (EDI).
- > Continuamos el programa de pre y post natal maternal y parental y el beneficio VTR te apoya mamá.
- > Lanzamos el programa de Post natal masculino en 2019, convirtiéndonos en la primera empresa en Chile en ofrecer este beneficio.
- > Elaboramos el protocolo de Transición de género y la Política corporativa sobre Violencia de Género en Lugar de Trabajo.
- > Obtuvimos categoría A en la radiografía de Pride Connection que promueve la diversidad e inclusión.
- > Seguimos apoyando a personas con discapacidad.
- > Contamos con un modelo laboral flexible que considera vacaciones flexibles y trabajo híbrido.
- > Promovemos trabajo seguro y ambientes laborales saludables entre los colaboradores de VTR y los de EPS.



- > Efectuamos la gestión de nuestros residuos eléctricos y electrónicos a través de un proceso de logística de reversa en el que incorporamos a nuestros EPS.



- > Implementamos un programa de economía circular mediante el cual convertimos cables y decodificadores en sillas y mesas de ecomadera que entregamos a las sedes sociales de TECHO - Chile.



- > Trabajamos en asociatividad en instancias públicas y privadas para resolver los impactos ambientales de la industria, especialmente en materia de e-waste.



- > Medimos anualmente nuestra huella de carbono.
- > Implementamos programas de eficiencia energética y uso de energías no convencionales.



- > En los últimos tres años sumamos más de 590 mil puntos de acceso a internet de alta velocidad a nuestra red, conectando a nuevas comunas, muchas de éstas consideradas por Subtel como críticas por su bajo o nulo nivel de conectividad.



- > En los últimos tres años hemos invertido el mayor monto de nuestra historia en ampliar y optimizar nuestra red.



- > Continuamos el proceso de escucha en 360°, iniciado en 2021, para identificar los requerimientos de nuestros clientes y mejorar así su experiencia.

- > Lanzamos nuevos productos para mejorar la experiencia del cliente, como Wifi Mesh y VTRtvpro.

- > Publicamos nuestro décimo séptimo Reporte de Sostenibilidad.

- > Certificamos en 2022 nuestro Modelo de Prevención de Delitos. Además, disponemos de un Código de Conducta, Sistema de Denuncias, Política de Compliance y directrices específicas en anticorrupción, conflictos de interés y otras materias.

- > Contamos con un Código de Conducta para Socios Comerciales y disponemos de un modelo de riesgos para monitorear la gestión de nuestros contratistas.

- > Contamos con un modelo de gestión de ciberseguridad.

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

>>> Información Complementaria

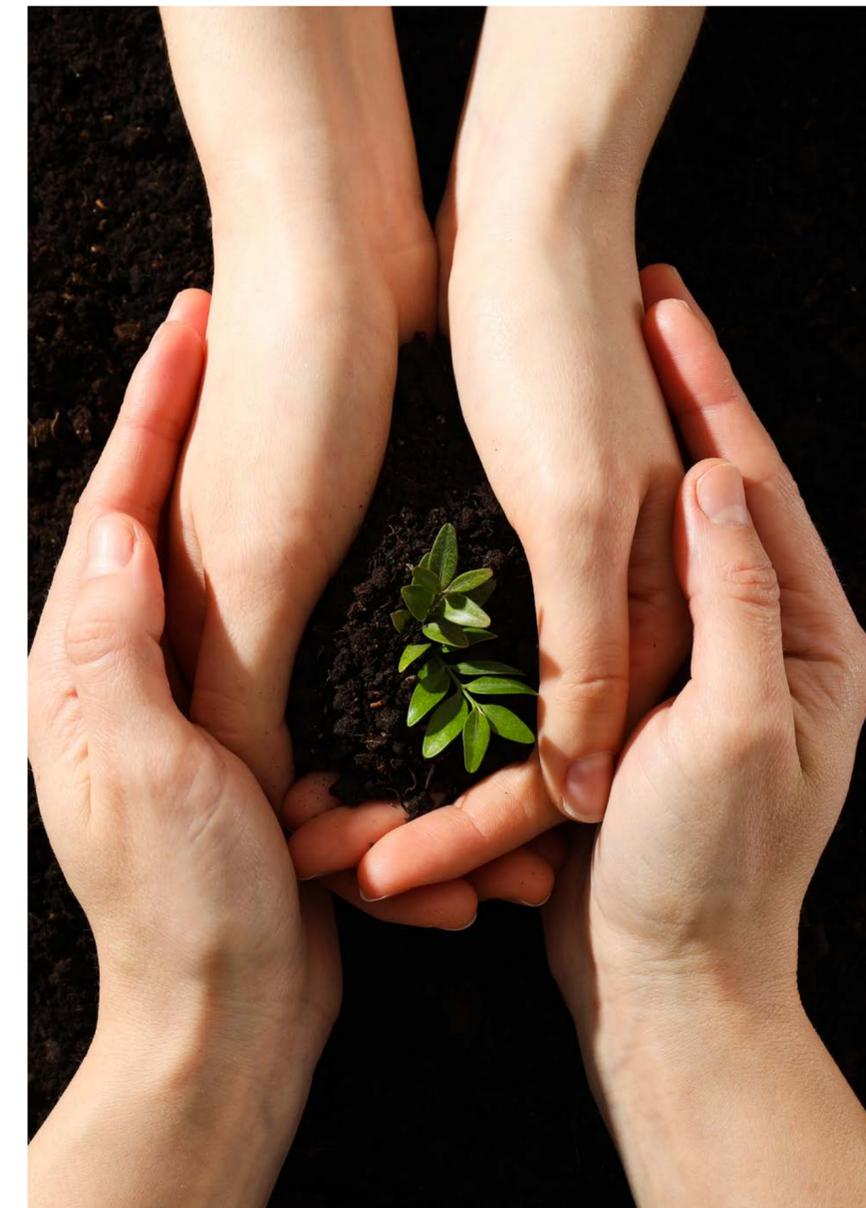


vtr.com

# COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

	Principio de Pacto Global	Descripción de medidas prácticas para implementar los Principios y evaluación de sus resultados
DERECHOS HUMANOS	PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	48, 53
	PRINCIPIO 2: Las empresas deben asegurarse de sus socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	48, 53
	PRINCIPIO 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	41, 48, 53
	PRINCIPIO 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	48, 53
	PRINCIPIO 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	48, 53
	PRINCIPIO 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	38, 39, 48, 53

	Principio de Pacto Global	Descripción de medidas prácticas para implementar los Principios y evaluación de sus resultados
MEDIO AMBIENTE	PRINCIPIO 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	48, 58, 59, 61, 62
	PRINCIPIO 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	57 - 62
	PRINCIPIO 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	57, 58, 61, 62
ANTICORRUPCIÓN	PRINCIPIO 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	48, 49



Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

➤➤➤ Información Complementaria



# INDICADORES SASB

## Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad para el sector servicios de telecomunicaciones.

Se presentan los indicadores SASB del sector Servicios de Telecomunicaciones cuya respuesta se incluye en el presente reporte.

Tema	Código	Parámetro de contabilidad	Unidad de medida	Respuesta
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida	Gigajulios (GJ)	Pág. 62 Se presenta el total de energía eléctrica consumida
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente	n/a	Pág. 52
Seguridad de los datos	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	n/a	Págs. 51 y 52
Gestión del final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	(1) Materiales recuperados a través de programas de recuperación, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados	Toneladas métricas (t), porcentaje (%)	Págs. 59 y 61
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y (2) duración media de la interrupción del cliente	Interrupciones por cliente, horas por cliente	Págs. 18 y 21 Se reporta la cantidad de cortes mayores a 4 horas con pérdida de servicio separados por origen de los cortes y la cantidad de clientes afectados por dichos cortes. Adicionalmente se informa el indicador de Disponibilidad de Servicios
	TC-TL-550a.2	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	n/a	Págs. 18 a 20

### PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

Parámetro de actividad	Código	Unidad de medida	Respuesta
Número de abonados de red inalámbrica	TC-TL-000.A	Número	Pág. 8
Número de abonados de línea fija	TC-TL-000.B	Número	Pág. 8
Número de abonados de banda ancha	TC-TL-000.C	Número	Pág. 8

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

➤➤➤ Información Complementaria



# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Declaración de uso VTR ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	<b>1. La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>	
	2-1 Detalles organizacionales	8, 9, 47
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	El presente reporte abarca todas las operaciones de VTR.COM hasta el 6 de octubre de 2022, fecha en que se concreta oficialmente el joint venture con Claro Chile
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	65, solapa 3
	2-4 Actualización de la información	El efecto de cualquier actualización o reexpresión de información respecto del reporte anterior y los motivos para dicha reexpresión, junto con los cambios de alcance, se especifican como notas al pie en los respectivos indicadores en que esto ha ocurrido
	2-5 Verificación externa	El presente reporte no se ha sometido a verificación externa
	<b>2. Actividades y sus trabajadores</b>	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 53
	2-7 Empleados	43
	2-8 Trabajadores que no son empleados	44

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	<b>3. Gobernanza</b>	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	47
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	47
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	47
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	47
	2-15 Conflictos de interés	48
	<b>4. Estrategia, políticas y prácticas</b>	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2, 3
	2-23 Compromisos y políticas	38, 39, 48, 49, 51, 53
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	49
	<b>5. Participación de los grupos de interés</b>	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	54, 55
	2-30 Convenios de negociación colectiva	41

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

**Información Complementaria**



Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	66
	3-2 Lista de temas materiales	66
<b>AMBIENTE</b>		
<b>Energía y net zero</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	57, 58
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62
	302-4 Reducción del consumo energético	62, 63
GRI 305: Emisiones 2016	Emisiones totales de la huella de carbono	62
<b>Economía circular y residuos</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	58-60
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y metodo de eliminación	60, 61
<b>SOCIAL</b>		
<b>Experiencia del cliente y calidad del servicio</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16-20
	Iniciativas para mejorar la experiencia del cliente	16, 17
	Iniciativas e inversión para mejorar la calidad del servicio	18-20
	Inversión en aumento de la capacidad de la red	18, 19
	Disponibilidad de los servicios	18
	<i>Home passed</i>	18
	Cantidad de cortes con pérdida de servicio	21
	Cantidad de clientes afectados por cortes de servicio	21

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Gestión del talento, desarrollo y engagement</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	44
	401-3 Permiso parental	36, 39, 43
	Relaciones laborales: sindicalización, huelgas, índice de clima laboral	41, 44
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	40, 43
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	40
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periodicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	40
	Inversión en capacitación (total y por empleado)	43
<b>Bienestar, salud y seguridad de los colaboradores</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	41
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	41
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	41
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	41
	403-9 Lesiones por accidente laboral	42
<b>Diversidad, inclusión y equidad</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en la organización	38, 43

Inicio

Introducción

VTR en una Mirada

Experiencia del Cliente

Inclusión Digital

Colaboradores

Gobierno Corporativo

Medio Ambiente

**➤➤➤ Información Complementaria**



Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Inclusión digital</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25
	Ciudadanía digital responsable	25
	Educación digital	27
	Reducción de la brecha digital	31
	Voluntariado	33
<b>GOBERNANZA</b>		
<b>Ciberseguridad</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51, 52
	Avances en el resguardo de la ciberseguridad y protección de datos	51, 52
	Nivel de criticidad de incidentes de ciberseguridad	52
<b>Gobierno corporativo, crecimiento responsable y resiliente</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47
	Avances en el marco de gobernanza	47
<b>Integridad y transparencia</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	48, 49
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Colaboradores capacitados en anticorrupción	50
	205-3 Casos confirmados de corrupción	50
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Incidentes de discriminación	50
	Número de denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias	50
	Porcentaje de denuncias resueltas en el período	50
	Colaboradores capacitados en materia de ética	50
	Denuncias por acoso laboral y sexual	50

Estándar GRI	Contenido	Número de página o URL
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Gestión de riesgos y cumplimiento</b>		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50
	Avances en la gestión de riesgos y cumplimiento	50

[Inicio](#)

[Introducción](#)

[VTR en una Mirada](#)

[Experiencia del Cliente](#)

[Inclusión Digital](#)

[Colaboradores](#)

[Gobierno Corporativo](#)

[Medio Ambiente](#)

[➤➤➤ Información Complementaria](#)





vtr.com

# REPORTE DE **SOSTENIBILIDAD** **2022**

---

[VOLVER AL INICIO >](#)

## **Contacto**

Para obtener más información, realizar comentarios o consultas en relación al Reporte de Sostenibilidad 2022 dirigirse a:

### **Cyntia Soto C.**

Gerente de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad  
E-mail: [cynthia.soto@clarovtr.cl](mailto:cynthia.soto@clarovtr.cl)

### **Christopher Bittig G.**

Jefe de Sostenibilidad  
E-mail: [christopher.bittig@clarovtr.cl](mailto:christopher.bittig@clarovtr.cl)

### **Dirección general:**

Gerencia de Responsabilidad Corporativa y  
Sostenibilidad - VTR

### **Desarrollo de contenidos:**

Kodama Consultores.

### **Diseño:**

CProyecta.

Junio 2023

[www.vtr.com](http://www.vtr.com)