

## Documentos relacionados

### **Política de Sostenibilidad**

**Versión 02** : 18 de Setiembre del 2019  
**Propietario / Aprobador** : Jefe de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad – Rosa Bonilla  
**Revisado por** : Analista de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad – María Claudia Tang

**Control de cambios:** las modificaciones se encuentran en **azul**. Cualquier inquietud ingresar a [Consultas P&I](#)

#### **1. Objetivos:**

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

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

#### **2. Alcance:**

Desde la planificación de eventos, compras proyectos, programas, acciones, etc hasta su respectiva implementación.

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

Áreas involucradas: todas

#### **3. Definiciones:**

- 3.1. Sostenibilidad:** Sostenibilidad para Entel es reducir, mitigar y compensar los impactos negativos o potencialmente negativos que generemos como empresa a todos nuestros grupos de interés o stakeholders. La sostenibilidad es transversal a la empresa.
- 3.2. Equidad:** Otorgar, de acuerdo a la necesidad de cada uno, la posibilidad de recibir lo que se merece en función de sus habilidades o condiciones. Intenta promover la igualdad y la justicia social.
- 3.3. Gobierno corporativo:** El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.
- 3.4. Código de Ética:** Es un documento que explicita los principios que rigen nuestra compañía y que orientan su diario quehacer. Estos principios coadyuvan al cumplimiento de la misión y al logro de la visión.
- 3.5. Inclusión:** Enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y sus diferencias individuales. Estas son una posibilidad para el enriquecimiento de la sociedad.
- 3.6. Grupos de interés:** Los grupos de interés o stakeholders son todas aquellas personas, grupos, entidades y organizaciones con quienes nos relacionamos en algún punto de nuestra cadena de valor, que impactamos y que nos impactan. Tenemos, por ejemplo, a colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, comunidad, Estado, competencia y medios de comunicación, entre los más visibles.

- 3.7. **Brecha:** Diferencia entre dos situaciones o condiciones que buscamos sean superadas a futuro de manera responsable.
- 3.8. **Reporte de sostenibilidad:** Es un documento anual que registra las actividades principales dentro de nuestra cadena de valor y los impactos generados por éstas en cada uno de nuestros stakeholders o grupos de interés.

#### 4. Características:

##### La responsabilidad de Entel y su Propósito

- 4.1. La responsabilidad social de Entel está alineada con el plan estratégico de la organización:
- 4.2. **Misión:** Hacer que vivamos mejor conectados, contribuyendo a transformar responsablemente el Perú.
- 4.3. **Visión:** Ser el referente en el Sector de las Telecomunicaciones brindando una experiencia distintiva, un lugar donde las personas se realizan, una empresa que desafía al mercado y crece de manera sostenible.
- 4.4. Somos una organización de Telecomunicaciones que busca aportar al desarrollo y bienestar social, comprometido con la construcción de una sociedad más integral, armónica e inclusiva. Por ello la responsabilidad social es la forma en la que los intereses sociales, ambientales y económicos se integran con los pilares, cultura y toma de decisiones en la manera en que operamos.
- 4.5. El Código de Ética y los pilares como hazlo increíble, siente como tu cliente, experimenta y cambia, sé parte de la solución y liderazgo Entel; definen nuestro comportamiento e integración en las operaciones.
- 4.6. El propósito es atender, comprender y compatibilizar el negocio con las expectativas e intereses legítimos de los diversos grupos de interés que se relacionan con nosotros, para contribuir al desarrollo del país. Es trabajar por reducir, mitigar o compensar los impactos negativos o potencialmente negativos que podamos generar hacia nuestros grupos de interés.

##### Principios transversales

- 4.7. Los principios con nuestros grupos de interés son los lineamientos para la gestión de responsabilidad social. Los mismos están basados en los pilares culturales de la compañía. Además de cumplir con la legalidad vigente en todas sus operaciones también opta por los siguientes principios:
  - 4.7.1. **Ética e integridad.** Operamos en estricto cumplimiento del Código de Ética, el cual es extensivo para nuestros grupos de interés. Todas las decisiones y acciones son tomadas de buena fe, respetando a nuestras principales audiencias involucradas y los pilares corporativos. Ver [Política para el Código de Ética de Entel del Perú](#).
  - 4.7.2. **Buen Gobierno Corporativo.** Es el enfoque bajo el cual nuestros órganos de gobierno toman las decisiones estratégicas del negocio; de manera transparente, equitativa y velando por el bienestar de nuestros accionistas y grupos de interés.
  - 4.7.3. **Derechos Humanos.** Respetamos los derechos humanos, con especial énfasis en la cadena de suministro, rechazando el trabajo realizado bajo coacción, el trabajo infantil y todo tipo de discriminación.
  - 4.7.4. **Crece de forma sostenible con el entorno.** Operamos buscando el desarrollo local y el crecimiento del negocio. A esto se suma el desarrollo de nuestros proveedores y comunidades. Fomentamos buenas prácticas de responsabilidad ambiental y social, velando por que los proveedores y clientes operen bajo principios de ética, respeto a los derechos humanos y cuidado del medio ambiente.
  - 4.7.5. **Transparencia.** Somos transparentes sobre nuestra gestión interna y externa. Buscamos las mejores prácticas de libre mercado y fomentamos la libre competencia. Rechazamos las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de delitos como lavado de activos, tráfico de influencias, etc.
  - 4.7.6. **Diversidad e Inclusión.** Desarrollamos un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el

respeto a la diversidad. Promovemos un entorno seguro y saludable facilitando la comunicación con los colaboradores. Implementamos programas que promueven la inclusión social dentro y fuera de la compañía tales como: Señas que conectan.

- 4.7.7. Comunicación interna y externa. Comunicamos la gestión socialmente responsable con los grupos de interés internos y externos reportando los aprendizajes, retos y logros bajo estándares mundialmente aceptados. Además, generamos espacios de consulta para conocer las expectativas, opiniones y necesidades de nuestros grupos de interés. Al mismo tiempo colaboramos intersectorialmente con el gobierno, asociaciones civiles y otras entidades privadas.

#### **Compromisos con nuestros grupos de interés**

##### **4.8. Con los accionistas:**

- 4.8.1. Velar por el cumplimiento de sus expectativas económicas, ambientales y sociales.
- 4.8.2. Ser transparentes y veraces con la información que les brindamos.
- 4.8.3. Proveer de información sobre los resultados del negocio mediante canales de comunicación a los que puedan acceder constantemente.

##### **4.9. Con los colaboradores**

- 4.9.1. Mantener un adecuado ambiente de trabajo para nuestros colaboradores en donde puedan identificar oportunidades de mejora, potenciar sus fortalezas, generar espacios de ideas y expresar sus opiniones libremente; eliminando barreras para la comunicación sobre los temas estratégicos del negocio.
- 4.9.2. Promover la igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres, en cuanto a la contratación, línea de carrera, desarrollo, remuneraciones y beneficios.
- 4.9.3. Ofrecer las condiciones necesarias para equilibrar la vida personal de nuestros colaboradores con su vida laboral.
- 4.9.4. Evaluar su desempeño mediante un análisis de competencias y cumplimiento de objetivos brindándoles una retroalimentación objetiva sobre los aspectos analizados.
- 4.9.5. Reconocer el esfuerzo por los resultados obtenidos, involucrándolos en la mejora continua de la corporación.
- 4.9.6. Invertir en capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores creando un entorno laboral que favorezca su salud, seguridad y bienestar.
- 4.9.7. Promover acciones de voluntariado entre nuestros colaboradores potenciando sus habilidades blandas y valores.
- 4.9.8. Respetar y resguardar su derecho a la negociación colectiva y a la sindicalización.

##### **4.10. Con los clientes**

- 4.10.1. Promover una experiencia distintiva brindando la mejor atención, optimizando los canales digitales, presenciales y el servicio post venta. De esta manera aceleramos el crecimiento de forma sostenible, brindando una oferta variada de productos y servicios para las necesidades de los peruanos.
- 4.10.2. Educar y orientar a la población en el uso seguro de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS).
- 4.10.3. Proporcionar información veraz y clara acerca de los productos, servicios y las condiciones de uso.

##### **4.11. Con los proveedores**

- 4.11.1. Mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrecen mediante su homologación y evaluación, velando por que operen bajo principios éticos, respetando los derechos humanos y cuidando el medio ambiente.
- 4.11.2. Capacitar a la cadena de valor en temas sociales y ambientales para que así lo incorporen en sus negocios.
- 4.11.3. Promover el desarrollo de empresas locales pequeñas y medianas para su inclusión en la cadena de valor.

**4.12.** Con la comunidad

- 4.12.1.** Apoyar programas, proyectos e instituciones que trabajen por el desarrollo tecnológico, colaborando con la reducción de la brecha digital.
- 4.12.2.** Fortalecer vínculos con organizaciones sociales e instituciones públicas para promover el uso de tecnologías de la información y buenas prácticas de las telecomunicaciones.
- 4.12.3.** Sensibilizar a la comunidad sobre los impactos de las antenas.
- 4.12.4.** Brindar accesibilidad mediante productos y servicios, apoyando a grupos vulnerables de la población y en situaciones de desastres naturales.

**4.13.** Con el medio ambiente

- 4.13.1.** Disminuir el consumo de recursos generados por las operaciones y por lo tanto reducir su impacto ambiental y huella de carbono.
- 4.13.2.** Promover una cultura interna que permita a los colaboradores interiorizar la importancia de la responsabilidad ambiental.
- 4.13.3.** Promover el uso de cargadores solares para cuidar el medio ambiente.
- 4.13.4.** Promover el reciclaje de plástico, papel y celulares, concientizando interna y externamente sobre su importancia ambiental.
- 4.13.5.** Promover el uso de movilidad sostenible a través de nuestras iniciativas "Entel Pool" y "En bici a la ofi".
- 4.13.6.** Reducir el consumo de bienes de un solo uso, en especial si son altamente contaminantes, como plástico, baterías, etc.

**4.14.** Con el Gobierno

- 4.14.1.** Desarrollar una relación abierta, participativa y transparente con el Estado, fomentando la creación de alianzas públicas-privadas con el objetivo de enfrentar problemas sociales y ambientales comunes.
- 4.14.2.** Compartir conocimientos para mejorar políticas públicas en el entorno de las telecomunicaciones.

**5. Responsabilidades:**

**5.1.** Gerencia General

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

**5.2.** Gerencia De Relaciones Institucionales Y Sostenibilidad

- 5.2.1.** Definir y ejecutar las estrategias, objetivos y compromisos en materia de responsabilidad social y gestionar su aprobación ante la Gerencia General.
- 5.2.2.** Planificar las acciones y actividades que sirvan para cumplir con la estrategia de responsabilidad social.
- 5.2.3.** Liderar el Comité de Responsabilidad Social y el Comité de Voluntariado brindando información necesaria para que lleven a cabo sus responsabilidades.
- 5.2.4.** Supervisar el cumplimiento de la estrategia y compromisos de responsabilidad social por parte de las otras Gerencias.
- 5.2.5.** Monitorear los mecanismos de diálogo con los diferentes grupos de interés de la organización.
- 5.2.6.** Comunicar interna y externamente las acciones y resultados sobre la estrategia de responsabilidad social.

- 5.2.7.** Planificar y ejecutar actividades enmarcadas en la estrategia de responsabilidad social en coordinación con las instituciones públicas, organizaciones y comunidad en general.
- 5.2.8.** Reportar a la Gerencia General sobre los avances, dificultades y cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social.

**5.3. Comité De Responsabilidad Social**

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

- 5.3.1.** Discutir temas inherentes a la estrategia de responsabilidad social, evaluar sus resultados y tomar decisiones al respecto.
- 5.3.2.** Velar por minimizar los impactos negativos del negocio y potenciar los impactos positivos del negocio para asegurar el crecimiento sostenible de Entel.