



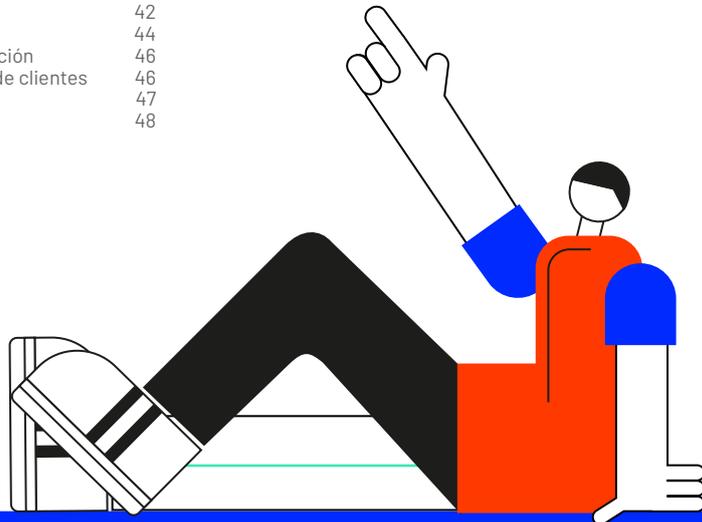
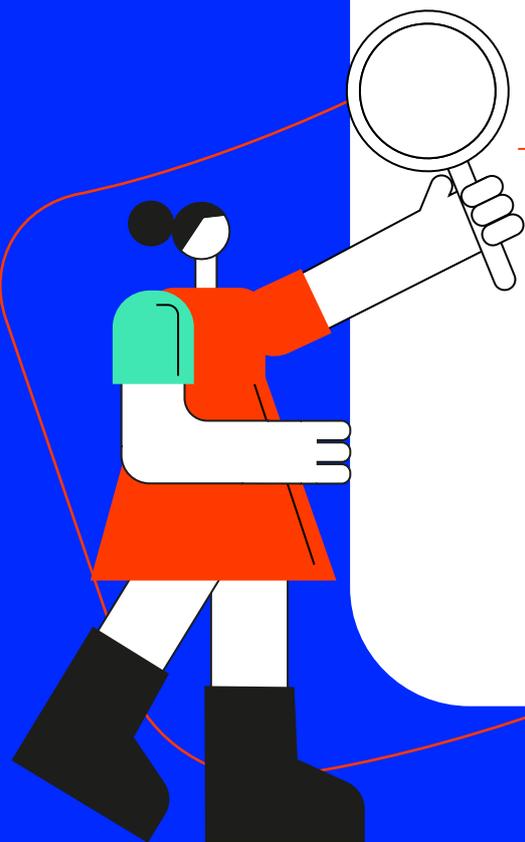
REPORTE de SOSTENIBILIDAD

2022



índice

1	Mensaje del gerente general	3	7	Nuestro aporte a la sostenibilidad	49
			7.1. Conectividad y cobertura	50	
2	Principales resultados en 2022	5	7.2. Aumento de la productividad	51	
			7.3. Tarifas accesibles	52	
3	Sobre este reporte	7	8	Nuestros programas sostenibles y la relación con la comunidad	53
3.1.	Construcción de la materialidad	10	8.1. "Señas que conectan"	54	
3.2.	Temas materiales	11	8.2. Comunicación sostenible	55	
4	Nuestra empresa	13	8.3. Podcast "A Propósito"	56	
4.1.	Servicios ofrecidos y segmentos de negocio	14	8.4. Héroe y heroínas Entel	58	
4.2.	Estrategia corporativa	15	8.5. Conectados con el planeta	58	
4.3.	Nuestro propósito, nuestros pilares culturales y nuestros compromisos	16	8.6. Alianza con Enseña Perú	59	
4.4.	Estrategia de sostenibilidad	17	8.7. Donativos	59	
4.5.	Gobierno corporativo en Entel Perú	19	8.8. Inversiones en la comunidad	60	
4.6.	Cumplimiento	24	9	Nuestro entorno	61
5	Nuestro equipo humano, el pilar más importante	26	9.1. Gestión de residuos sólidos de aparatos eléctricos y electrónicos.	62	
5.1.	Cantidad de empleados	27	9.2. Cableado aéreo	64	
5.2.	Diversidad, equidad e inclusión	28	9.3. Consumo de energía eléctrica	64	
5.3.	Desarrollo de los colaboradores	32	9.4. Consumo de agua	65	
5.4.	Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	35	9.5. Huella de carbono	66	
5.5.	Medición del nivel de compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras	37	10	Impulso a la innovación	67
5.6.	Beneficios adicionales	38	10.1. Inversión en innovación en 2022	69	
6	Clientes y calidad de nuestros servicios	40	11	Desempeño económico	74
6.1.	Atención a clientes	42	11.1. Valor económico generado y distribuido	76	
6.2.	Resultados de NPS	44	11.2. Cadena de suministro	78	
6.3.	Gestión de la información	46	12	Índice GRI	79
6.4.	Protección de datos de clientes	46	Índice GRI	79	
6.5.	Ciberseguridad	47			
6.6.	Reclamaciones	48			



1



(GRI 2-11)

Mensaje del **gerente general**

Estimados grupos de interés de Entel Perú,

Me dirijo a ustedes para compartirles los avances y logros que hemos alcanzado en nuestra gestión de sostenibilidad durante el año 2022. Ha sido un año marcado por un contexto internacional caracterizado por la búsqueda de la recuperación económica ante los desafíos derivados de la pandemia, así como por las tensiones geopolíticas que emergieron en distintas regiones del mundo. Además, la inestabilidad política se sumó a este escenario, impactando a nuestro propio país. En este mismo año, el escenario global continuó siendo moldeado, de manera significativa, por el avance imparable de la digitalización. Esta transformación tecnológica profunda continuó calando en todos los aspectos de la sociedad y la economía. En ese contexto, los ingresos del sector de las telecomunicaciones ascendieron a 21 134¹ millones de soles, siendo nuestra empresa parte de ese crecimiento, gracias al esfuerzo que realizamos por mejorar nuestra infraestructura y la cobertura de nuestros servicios dentro del territorio nacional.

Para Entel Perú, la sostenibilidad es un enfoque integral que abarca los aspectos sociales, éticos, ambientales y económicos de la compañía. Se trata de considerar y gestionar los impactos y las oportunidades en estas áreas. Nuestro reporte destaca los avances y los desafíos en temas como la responsabili-

dad social, la gestión de riesgos, la transparencia, la relación con los grupos de interés y la gestión territorial. Entel Perú busca ser una empresa responsable y comprometida con el desarrollo sostenible, asegurando una correcta disposición final de equipos electrónicos, promoviendo la igualdad de oportunidades, y apoyando diversas iniciativas en beneficio de la sociedad y del medio ambiente.

Por ello queremos destacar nuestros principales logros en 2022:

- alcanzar más de diez millones de abonados móviles;
- 174 mil nuevos clientes;
- alcanzar más de 5745 puntos de presencia en todo el país;
- incrementar sustancialmente nuestro EBITDA con respecto al año 2021;
- lograr un nivel de compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras de 93 %;
- recolectar más de 42 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos para garantizar su adecuado tratamiento.

Mediante este informe, deseamos brindarles una visión más profunda sobre nuestra gestión, la cual se rige por

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

los principios establecidos en nuestra política de sostenibilidad y otras políticas corporativas que establecen los lineamientos y orientaciones para nuestro accionar. Es importante destacar que este es nuestro séptimo informe consecutivo de sostenibilidad, lo que nos permite presentar información sobre nuestros logros en años anteriores, permitiéndoles a ustedes, nuestros lectores, comparar la evolución de nuestro desempeño a lo largo del tiempo.

En este informe, encontrarán una descripción detallada de algunas de nuestras iniciativas y prácticas relacionadas con la sostenibilidad, incluyendo aspectos como la gestión ambiental, el compromiso con el progreso social, la gobernanza corporativa y el impacto económico de nuestras actividades. También proporcionamos datos cuantitativos y cualitativos que respaldan nuestros resultados y avances en cada una de estas áreas.

Nuestro objetivo principal como compañía es ofrecer transparencia y rendición de cuentas en relación con nuestras acciones y esfuerzos en materia de sostenibilidad. Esperamos que este informe les brinde una visión clara y completa de nuestra gestión sostenible y les permita evaluar nuestro progreso a lo largo del tiempo.

Muchas gracias.

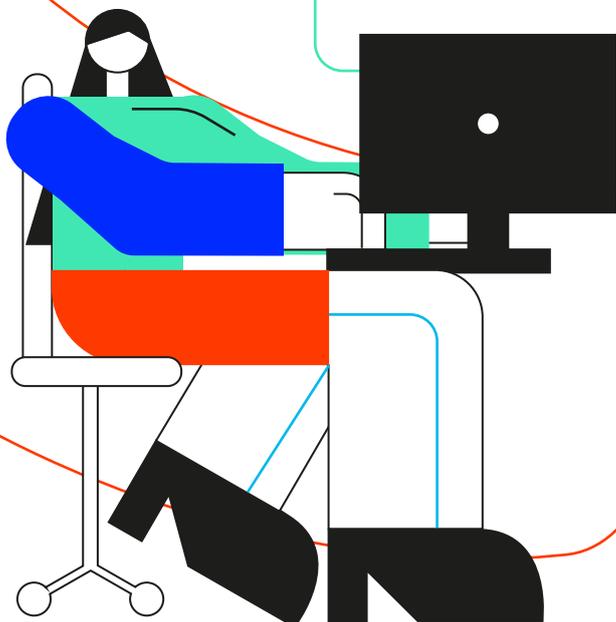
Alexis Antonio Licci Pino

Gerente general de Entel Perú S.A.

Para información actualizada sobre nuestras iniciativas visite:

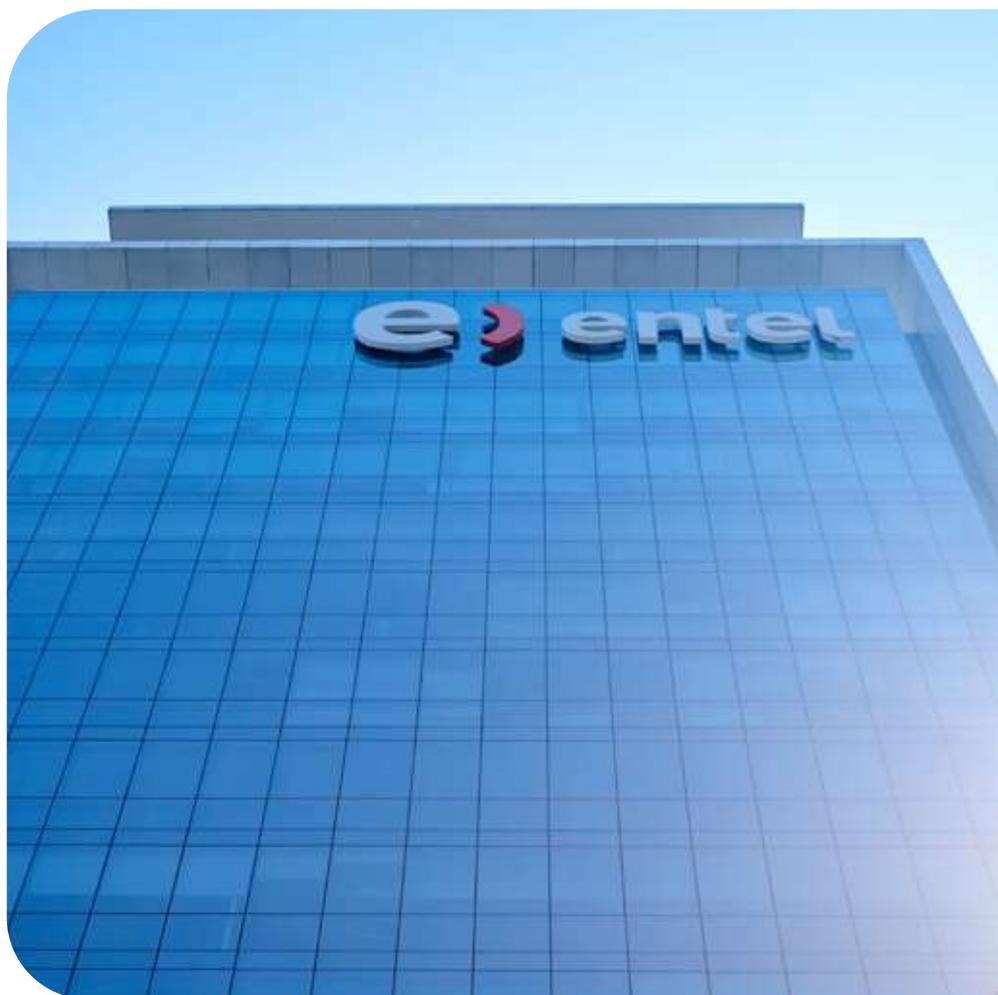
<https://www.entel.pe/sala-de-prensa/>

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



Principales
resultados
en **2022**

2



1 913 Colaboradores

80 % Porcentaje de colaboradores evaluados

S/ 553 Inversión per cápita en programas de desarrollo para empleados

93,4 % Encuesta de compromiso

31 547,6 Horas totales de capacitación

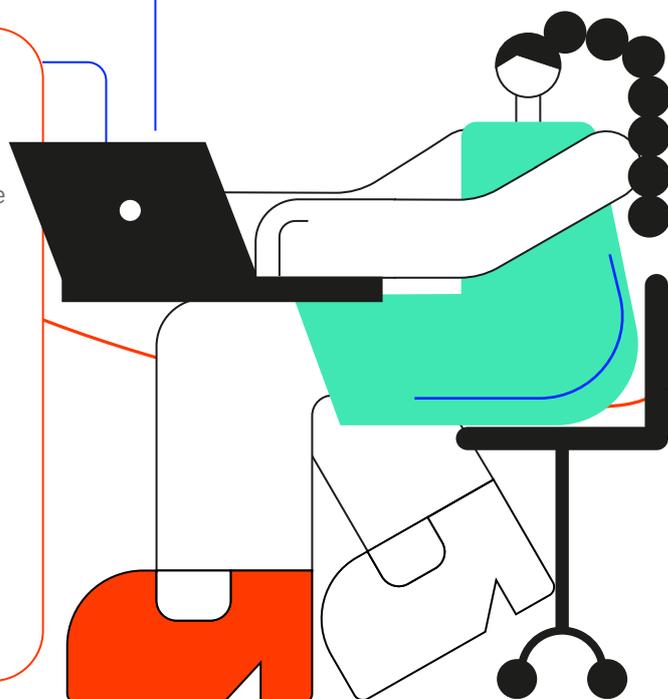
30 940,34 tCO₂eq Huella de carbono

42,12 Toneladas de RAEE recolectadas

S/ 51 780 Inversión en innovación sostenible

95,36 Empleados capacitados en temas éticos

US\$ 199,03 Millones EBITDA





3

Sobre este **reporte**

El presente reporte de sostenibilidad muestra los principales resultados de nuestro desempeño como organización en materia económica, ambiental y social, así como la gestión de los temas materiales correspondientes al periodo comprendido desde enero hasta diciembre de 2022. La elaboración de este reporte es realizada anualmente. Este documento se ha elaborado considerando los estándares universales GRI 1, GRI 2 y GRI 3 de 2021. La aprobación del contenido de este reporte de sostenibilidad es realizada por nuestro gerente general.

La determinación de los temas que forman parte del contenido del reporte es de gran importancia para el desarrollo del documento, puesto que considera aspectos relevantes debido a su impacto potencial o real sobre las dimensiones ambiental, social y económica, cuyo carácter puede ser positivo o negativo. Estos se denominan temas materiales y su descripción incorpora tanto el enfoque de gestión como los indicadores de desempeño. Con la finalidad de asegurar la objetividad del informe, el proceso de definición de la materialidad estuvo liderado por la Jefatura de Gestión de Reputación y Desarrollo Sostenible, con el soporte de un equipo de consultores externos. Cabe indicar que el contenido del presente reporte no cuenta con verificación externa.



La siguiente tabla presenta la información correspondiente a los grupos de interés que forman parte de nuestra esfera de influencia y los mecanismos de diálogo que hemos definido con cada uno, para poder identificar y responder a las expectativas que estas presentan.

Grupos de interés, necesidades, expectativas

GRUPO DE INTERÉS	RELACIÓN CON ELLOS	MECANISMO DE DIÁLOGO	PRINCIPALES EXPECTATIVAS
Accionistas	Son quienes nos proveen de capital para realizar inversiones en la compañía	Oficina de Relación con los Inversionistas (Chile)	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad financiera • Rentabilidad y retorno del capital • Transparencia en la información financiera • Cumplimiento regulatorio y legal del mercado de valores de Chile
Colaboradores y colaboradoras	Personas con las que tenemos una relación contractual y desempeñan labores dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones presenciales o virtuales de coordinación y planeamiento. • Conformación de comités de trabajo • Encuesta "Engagement 2.0" • Canal de denuncias • Plataformas de información y aprendizaje (intranet, e-mailing, paneles, SOY Entel, Skype, grupos de WhatsApp) 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional y línea de carrera • Buen clima laboral • No discriminación • Horario de trabajo flexible • Capacitación • Línea de carrera • Beneficios • Reconocimientos • Sueldos competitivos • Balance trabajo - vida familiar. • Transparencia sobre desempeño. • Cuidado del medio ambiente.
EXTERNOS Proveedores y contratistas	Personas jurídicas que nos abastecen de bienes y servicios claves para que nuestro negocio pueda operar.	<ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones • Cartas • Correos electrónicos • Contacto a través del área de logística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación y continuidad de los contratos • Transparencia en los procesos de contratación, evaluación y pago • Recepción de pagos de manera rápida y oportuna

GRUPO DE INTERÉS**DEFINICIÓN****MECANISMO DE DIÁLOGO****PRINCIPALES EXPECTATIVAS****Clientes y usuarios**

Los clientes y usuarios son personas que adquieren nuestros servicios con quienes mantenemos un contrato. Los usuarios son quienes utilizan nuestros servicios de telecomunicaciones, independientemente de que sean los titulares de las líneas.

- Call centers
- Tiendas físicas
- Canales digitales
- Redes sociales
- Apps Entel
- Libro de reclamaciones
- Ejecutivos de cuenta (empresas)

- Beneficios y promociones
- Mejores tarifas y precios
- Calidad del servicio, señal, cobertura
- Buen servicio de post-venta
- Seguridad de las antenas
- Responsabilidad social de la empresa

Comunidad

La comunidad de Entel está conformada por todas las personas (clientes y no clientes) y organizaciones en donde operamos.

- Canal de denuncias
- Seguimiento en medios y redes sociales

- Atención a reclamos
- Diálogo abierto y transparente

Estado

Representado por el Gobierno central y los gobiernos locales. Son los responsables de establecer el marco legal que debemos cumplir para poder operar. También otorgan las licencias de los establecimientos en los cuales operamos. Y a ellos reportamos nuestro cumplimiento regulatorio.

- Reuniones y espacios de diálogo
- Procesos de incidencia pública y negociación
- Solicitudes de información

- Calidad del servicio, señal, cobertura
- Cumplimiento de normas vigentes y obligaciones legales
- Uso del espectro

Competencia

La competencia está representada por todas las demás empresas de telecomunicaciones con las que compartimos mercado.

- Espacios gremiales
- Reuniones con reguladores

- Competencia justa
- Cumplimiento regulatorio

Medios de comunicación

Están representados por los medios de comunicación masivos que tratan temas de interés común para el país; y también por medios de comunicación especializados en tecnología. Con ellos se desarrollan notas, entrevistas, etc.

- Conferencias de prensa, comunicados y notas de prensa, y comunicación directa.
- Eventos dirigidos a la prensa

- Acceso a información transparente y oportuna.

3.1 Construcción de la materialidad

(GRI 2-4)(GRI 3-1)

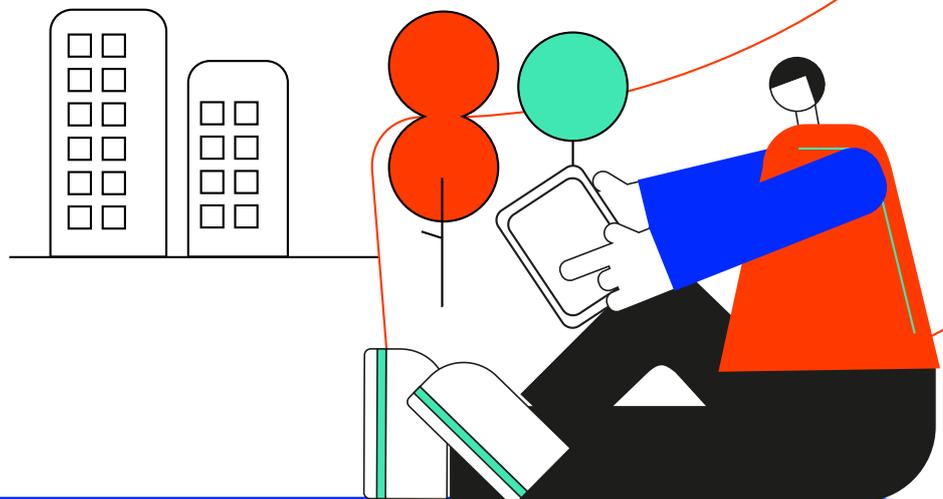
Cada año, en Entel Perú nos dedicamos a la elaboración de nuestro reporte de sostenibilidad, enfocándonos y considerando a los principales grupos de interés. Nuestro objetivo es comunicar, de manera transparente y precisa el impacto ambiental, social y económico de nuestras actividades, así como los principales resultados de nuestra gestión. En este informe, hemos adoptado los cambios metodológicos establecidos por los estándares GRI 1, GRI 2 y GRI 3. Durante el último año, hemos centrado nuestros esfuerzos en adaptar estos estándares dentro de nuestro alcance, especialmente en el cumplimiento de los principios de elaboración de informes.

Los principios de elaboración de informes según el estándar GRI 1 son los siguientes:

- **Precisión:** El informe debe presentar información correcta y detallada que permita evaluar los impactos de la empresa.
- **Equilibrio:** El informe debe presentar información sin sesgo y hacer una representación justa de los impactos negativos y positivos.
- **Claridad:** El informe debe presentar la información de manera clara, concisa y comprensible para los stakeholders.
- **Comparabilidad:** El informe debe ser comparable con otros informes de la misma organización y de otras organizaciones, para poder evaluar el desempeño en sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** El informe debe presentar información suficiente para poder evaluar los impactos de la organización sobre las dimensiones ambiental, social y económica.
- **Contexto de sostenibilidad:** El informe debe presentar información sobre sus impactos en el contexto más amplio y aplicable de desarrollo sostenible.
- **Puntualidad:** El informe debe publicarse regularmente, según una frecuencia determinada.
- **Verificabilidad:** El informe debe contar con procedimientos para recolectar, registrar, compilar y analizar la información de tal forma que su cumplimiento pueda ser examinado, verificado y/o auditado.

Hemos elaborado una nueva matriz basada en un proceso de materialidad que considera los riesgos, los impactos y la probabilidad de ocurrencia. Los cambios específicos realizados son:

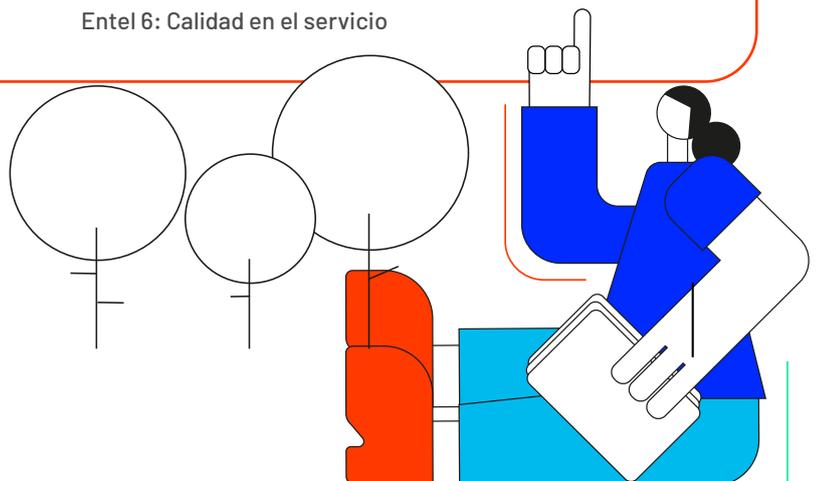
- Introducción de un nuevo criterio basado en el impacto de la organización sobre las dimensiones ambiental, social y económica, así como la evaluación del contexto interno y externo, así como la evaluación del contexto interno y externo.
- Recolección indirecta de las expectativas de los grupos de interés relacionados con los sistemas de gestión implementados en la empresa.
- Evaluación de consultores externos y auditores de informes de sostenibilidad para realizar este análisis.

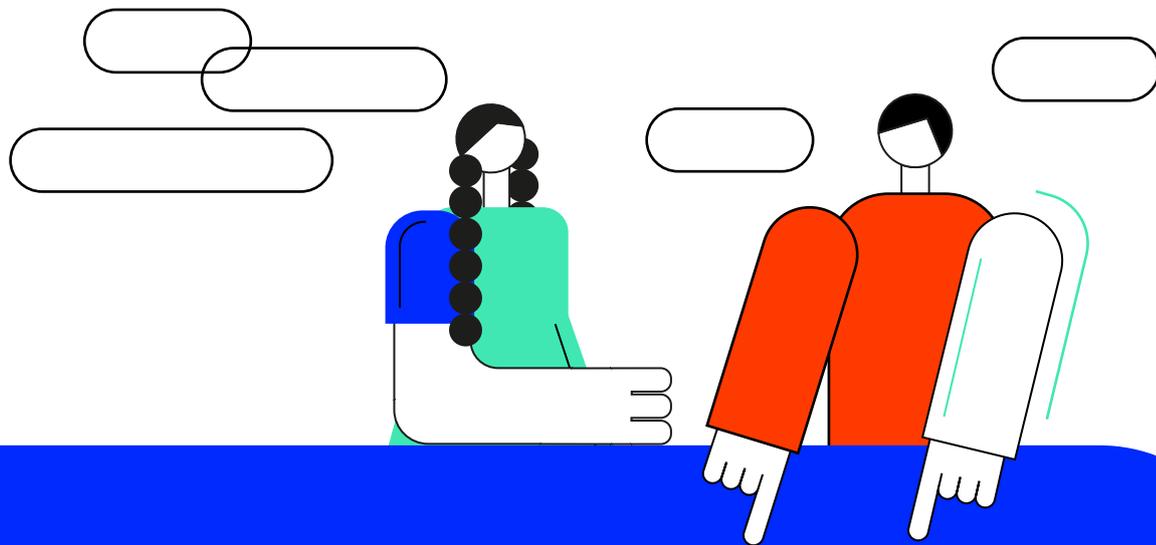


Temas Materiales

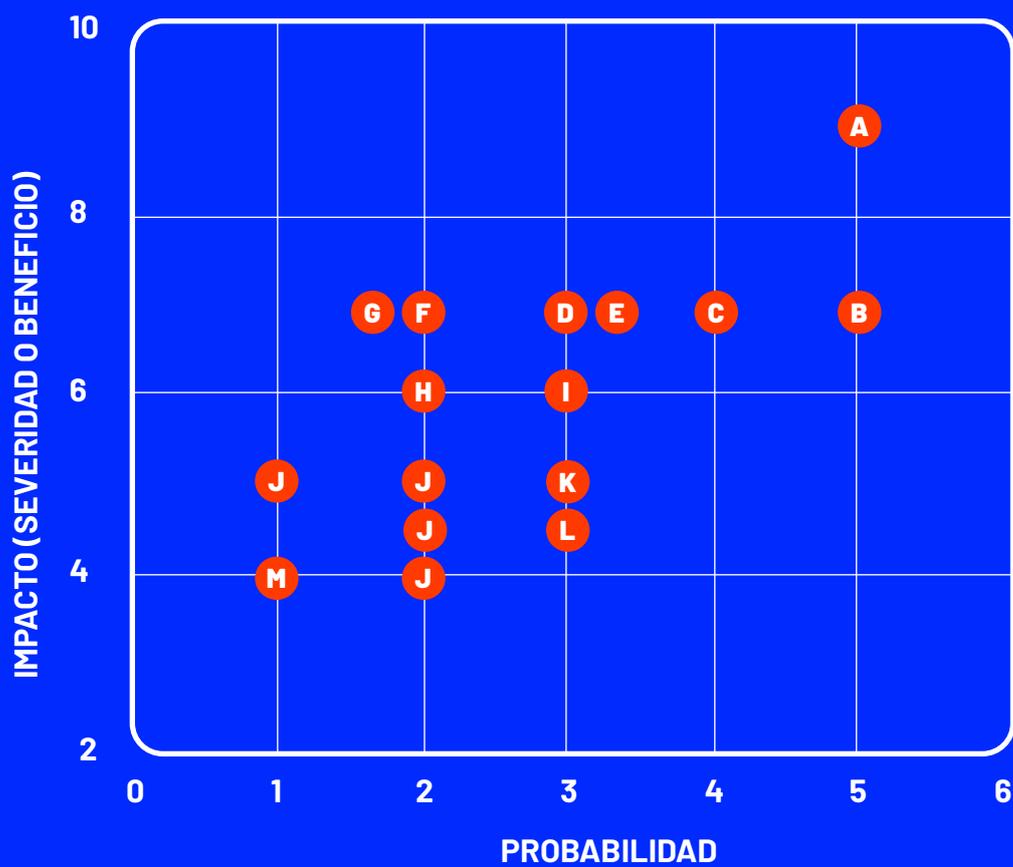
(GRI 3-2)

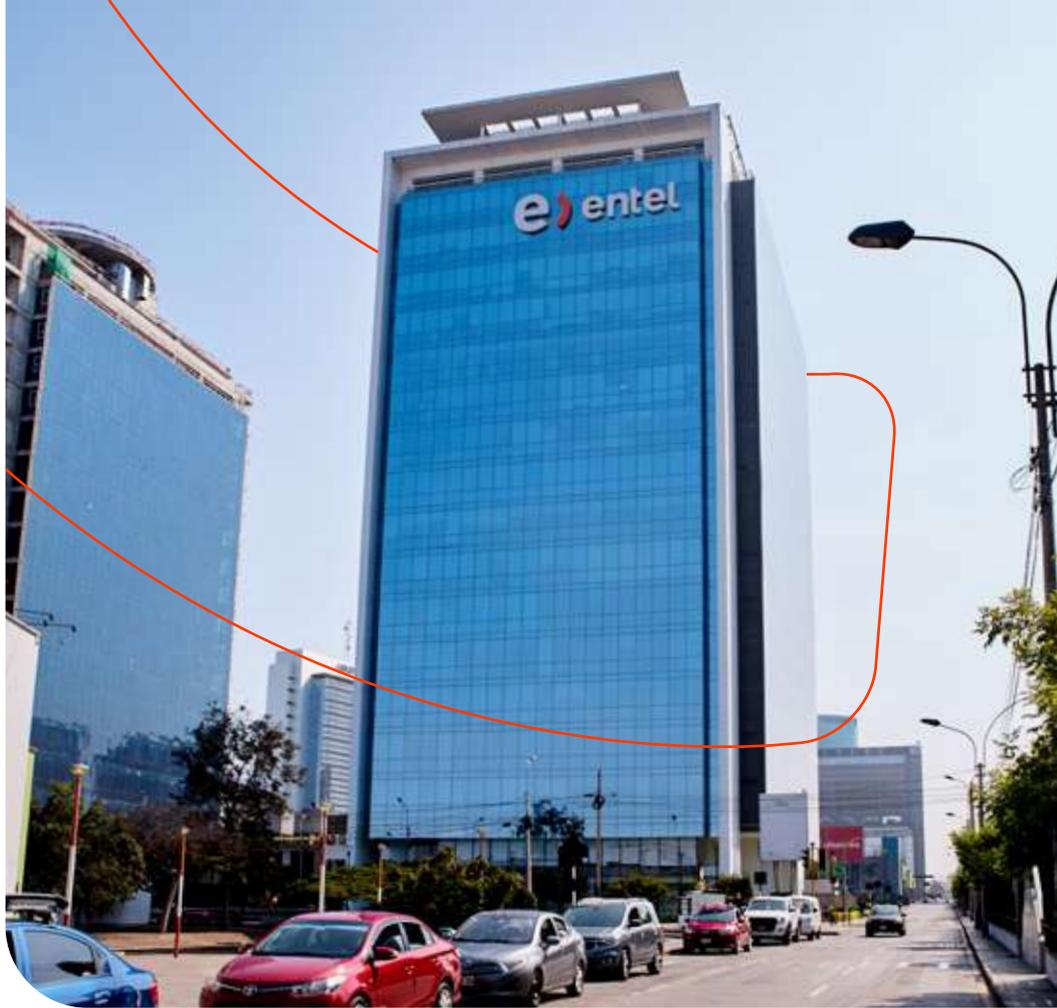
Tema material	Impacto	Contenidos GRI Asociados
A Conectividad y cobertura	Aumento de conectividad y cobertura	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
B Empleo formal	Generación de empleo formal	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
C Desarrollo y formación	Capacitación y desarrollo	404-1 Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
D Manejo de RAEE	Contaminación por residuos electrónicos	Entel 1: Gestión y manejo de RAEE
E Aumento en la productividad	Aumento de la productividad	203-2 Impactos económicos indirectos significativos
F Tarifas accesibles	Tarifas accesibles	Entel 2: Tarifas accesibles 203-2 Impactos económicos indirectos significativos
G Lengua de señas	"Señas que conectan"	203-2 Impactos económicos indirectos significativos
H Ciberseguridad	Ciberseguridad	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
I Impulso a la innovación	Impulso a la innovación	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
J Diversidad y equidad	Equidad de género	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
K Cableado aéreo	Contaminación del paisaje	Entel 4: Cableado aéreo
L Podcast sostenible	Difusión de sostenibilidad	Entel 5: Podcast "A propósito"
M Privacidad de los clientes	Protección de datos personales	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
N Calidad en el servicio	Calidad en el servicio	Entel 6: Calidad en el servicio





Matriz de **materialidad**





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

Nuestra **empresa**

Somos Entel Perú S.A., una empresa privada de telecomunicaciones, que forma parte del grupo Entel Chile. Iniciamos operaciones en Perú en 2014, ofreciendo diversos servicios a nivel nacional. El grupo Entel Chile es reconocido como líder en telecomunicaciones en Latinoamérica, con más de 50 años de experiencia. En el periodo objeto del reporte no se presentaron cambios con respecto al ejercicio anterior.

Entel Perú es una sociedad anónima, cuyos accionistas y su respectiva participación figuran en la siguiente tabla:

54,13 %	Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A.
44,88 %	Entel Internacional SpA
0,93 %	Entel Inversiones

4.1 Servicios ofrecidos y segmentos de negocio

(GRI 2-6)

Entel Perú ofrece una amplia gama de servicios en el mercado de las telecomunicaciones entre dos segmentos de negocio: el Mercado Personas y el Mercado Empresas.

Mercado Personas

Telefonía móvil con o sin datos

Pospago
Prepago
Roaming internacional
Internet Móvil (BAM)

Hogar

Telefonía fija
Internet fijo
Hogar dúo

Equipos y accesorios

Teléfonos inteligentes
Parlantes, audífonos, relojes inteligentes, etc.



Mercado Empresas

Soluciones móviles

- Planes multimedia
- Planes de banda ancha móvil
- Roaming

Equipos y accesorios

- Venta de equipos
- Accesorios
- Seguros para equipos

Internet

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

Redes convergentes

- SD WAN
- Redes privadas de datos

Soluciones digitales

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

Otros servicios

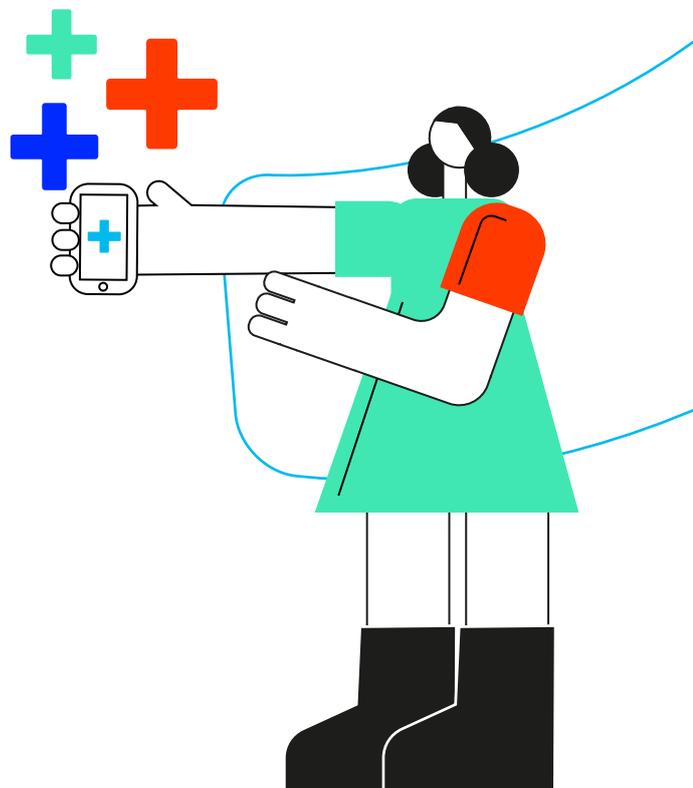
- Roaming de datos
- Virtual Office Phone
- Telefonía fija
- Internet inalámbrico

4.2 Estrategia corporativa (GRI 2-22)

En un entorno de cambios sociales y tecnológicos, impulsados por la quinta generación de telefonía móvil y las redes de fibra óptica, nuestra estrategia de negocios en Entel Perú se enfoca en brindar a nuestros clientes una experiencia diferenciada en todos los servicios y productos que ofrecemos. Buscamos diferenciarnos de otras empresas a través del desarrollo de experiencias cercanas que se adapten a las necesidades y expectativas de los usuarios de nuestro servicio.

Aprovechamos las oportunidades que la tecnología nos brinda y estamos comprometidos con la promoción y el desarrollo de soluciones innovadoras que faciliten la vida cotidiana de las personas, promoviendo una conectividad rápida y confiable. Nos posicionamos como un referente en la industria, ofreciendo una propuesta de valor que destaca por su excelencia y por el compromiso con la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

En Entel Perú nos enfocamos en mantener un crecimiento sostenido, aprovechando el potencial del mercado y adaptándonos a las necesidades locales. Buscamos desarrollar nuevos negocios digitales, expandirnos en servicios para el hogar, brindando soluciones integrales que se adapten a las necesidades de conectividad de las personas. Todo ello, está respaldado por una red sólida y robusta. Estamos comprometidos con la consolidación de nuestro propósito corporativo y hemos integrado los principales aspectos de la sostenibilidad en todas nuestras operaciones para cumplir con nuestra misión.



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

Innovación y adaptación

Exploramos nuevas oportunidades de negocios en el segmento Personas: juegos, fibra óptica en el hogar, entre otros.

Organización y cultura ágiles

Buscamos la transformación de la compañía hacia un entorno más digital, en todas sus dimensiones, priorizando siempre la eficiencia y la simplicidad y alcanzando los niveles propios de una empresa digital.

Experiencia distintiva

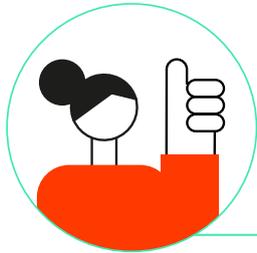
Sintonizamos con los desafíos de la sociedad, buscando tener un rol significativo en el desarrollo sostenible del país. A través de una propuesta de valor fijo y móvil, nos transformamos para fidelizar a nuestros clientes, crecer en negocio móvil y ganar escala.

Infraestructura moderna y robusta

Aseguramos redes que permiten llevar conectividad a más lugares con altos estándares de calidad en el servicio. Impulsamos el despliegue de la tecnología 5G.

4.3 Nuestro propósito, nuestros pilares culturales y nuestros compromisos

(GRI 2-24)



a. Nuestro propósito

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

b. Nuestros pilares culturales

Nuestra cultura organizacional se fundamenta en cinco pilares que buscan acercarnos y conectarnos entre nosotros y con nuestros clientes.



Siente
como tu cliente

Somos socios de nuestros clientes, y no solo proveedores de servicios y soluciones. Construimos con ellos propuestas excepcionales y a su medida.



Hazlo
increíble

Trabajamos sin barreras jerárquicas ni funcionales para el logro de objetivos comunes. Siempre estamos abiertos a dar y recibir aportes que generen valor.



Experimenta
y cambia

Experimentamos y aprendemos, integrando el conocimiento de los demás para generar valor.



Sé parte
de la solución

Nos hacemos cargo de nuestras decisiones y acciones y perseveramos en la búsqueda de la eficiencia.



Liderazgo
Entel

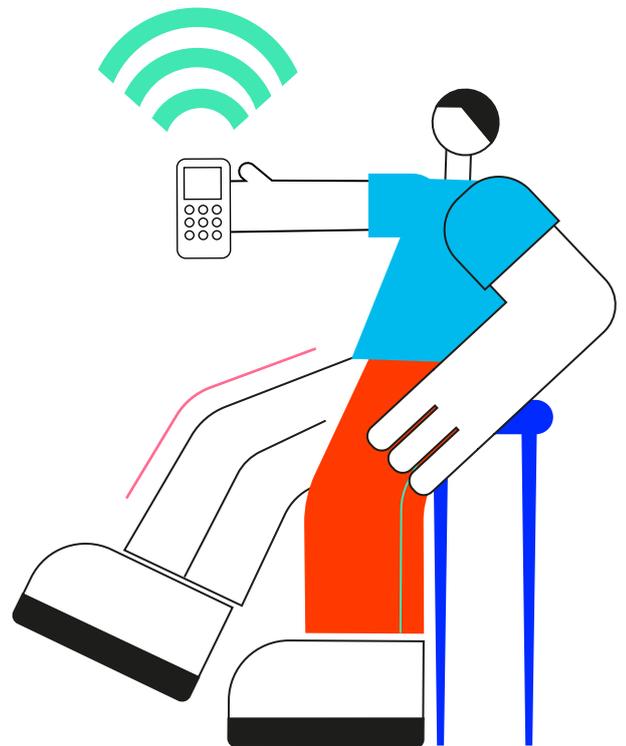
Lideramos con visión integral y aceleramos el desarrollo de nuestro equipo.

4.4 Estrategia de sostenibilidad

En Entel nos hemos comprometido a transformar responsablemente a la sociedad a través de las oportunidades que ofrece la tecnología. Desde el año 2014, impulsamos la ampliación de la conectividad en Perú, promoviendo la inclusión digital y facilitando el acceso a servicios de calidad. A lo largo de los años, hemos dedicado esfuerzos significativos para crear soluciones tecnológicas que fomenten el progreso social y económico, y que mejoren la productividad y la calidad de vida de las personas, promoviendo el desarrollo sostenible en el país.

La situación originada por la pandemia del COVID-19, puso de manifiesto la importancia de las telecomunicaciones y la tecnología en la vida cotidiana, especialmente en una coyuntura en la que este era el mecanismo más seguro para mantenernos conectados y continuar produciendo. En esta coyuntura, en Entel Perú demostramos nuestra capacidad para adaptarnos, innovar y responder a los desafíos que enfrentamos, cumpliendo con entregar servicios confiables y conectividad en tiempos difíciles. Actualmente, continuamos innovando y buscando nuevas formas de hacer una diferencia significativa en la vida de las personas y en la sociedad en su conjunto.

La sostenibilidad es un pilar relevante del negocio. Por ello, desde Entel Perú hemos desarrollado un plan estratégico, con objetivos de mediano y largo plazo, asociados a acciones concretas. Estos, además, se encuentran alineados con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Nuestro vínculo con los ODS



Industria, innovación e infraestructura

Tanto el propósito como el modelo de creación de valor de Entel Perú contribuyen a robustecer la infraestructura de telecomunicaciones y a reducir la brecha digital. Estos objetivos son parte de la Agenda de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para el año 2030, particularmente del ODS 9, referente a la industria, la innovación y la infraestructura.



Ciudades y comunidades sostenibles

Para lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, Entel Perú se ha propuesto promover el balance de las interacciones personales y virtuales, conectando a grupos vulnerables o ampliando las habilidades digitales. Asimismo, se ha propuesto mejorar la calidad de vida en la ciudad, enfocándose en la innovación y las soluciones digitales.



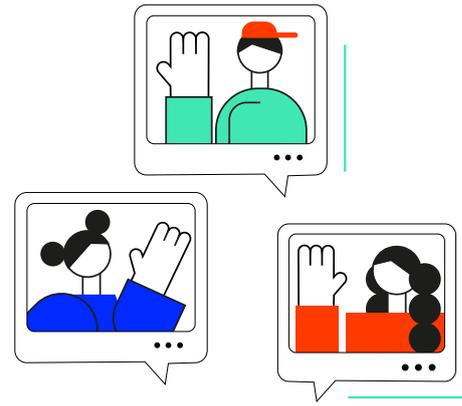
Producción y consumo responsables

Con la finalidad de garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, Entel Perú se ha propuesto minimizar los impactos del consumo de sus productos y servicios. Una manera de cumplir con ello es promoviendo el reciclaje electrónico a través de un sistema colectivo y de alianzas con instituciones que también promueven el reciclaje de RAEE. Asimismo, la compañía se ha propuesto potenciar soluciones digitales y tecnológicas que aumenten la ecoeficiencia de los clientes del mercado empresas y corporaciones, además de incorporar iniciativas de eficiencia energética en las operaciones propias para disminuir el consumo creciente de la red, especialmente tras el despliegue del 5G.

Para afianzar nuestro compromiso de generar valor para todos los grupos de interés y gestionar adecuadamente los aspectos ASG de nuestra compañía, contamos con una política de sostenibilidad que se encuentra disponible en nuestro portal web, a través del siguiente enlace:

www.entel.pe/wp-content/uploads/2023/03/politicaSostenibilidadEntelPeru.pdf

Esta política incluye los principios transversales y los lineamientos para la gestión de responsabilidad social de la organización. Dichos principios y lineamientos están basados en los pilares culturales de la compañía y cumplen con la legalidad vigente en todas nuestras operaciones. Estos principios son:



1 **Ética e integridad**

Operamos en estricto cumplimiento del Código de Ética, que es extensivo para nuestros grupos de interés. Todas las decisiones y acciones son tomadas de buena fe, respetando a nuestras principales audiencias involucradas y a los pilares corporativos. Ver Política para el Código de Ética de Entel del Perú.

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.

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 **Crecer de forma sostenible con el entorno**

Operamos buscando el desarrollo local y el crecimiento del negocio. A esto se suma el desarrollo de nuestros proveedores y comunidades. 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.

5 **Transparencia**

Somos transparentes en 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.

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".

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.

4.5 Gobierno corporativo de Entel Perú

a. Estructura de gobernanza: Composición del Directorio y principales ejecutivos

El gobierno corporativo de Entel Perú tiene como objetivo principal garantizar la creación de valor sostenido en el largo plazo. Nuestro gobierno corporativo es un sistema integral conformado por una serie de prácticas, políticas y estructuras cuidadosamente diseñadas para dirigir, supervisar y controlar nuestra organización de manera eficiente, transparente y ética.

Este modelo de gobernanza desempeña un papel crítico en el soporte y la facilitación de decisiones estratégicas, la salvaguarda de los intereses de nuestros accionistas y la administración consciente y responsable de los recursos de los que disponemos. Adicionalmente, este marco de gobernanza asegura una gestión adecuada y efectiva de los impactos derivados de nuestras actividades comerciales, garantizando un balance entre el rendimiento económico y la sostenibilidad ambiental y social. Nuestro compromiso es operar con integridad, manteniendo siempre los más altos estándares de conducta empresarial. Las políticas, normas y procesos definidos por la compañía están basados en tres principios:

1. Tomar decisiones y aprobar directrices estratégicas para una adecuada gestión de los negocios.
2. Proteger los derechos de los accionistas, velando por su trato equitativo.
3. Divulgar en forma oportuna y precisa cualquier información relevante acerca de la compañía.

La estructura de gobierno corporativo de nuestra empresa se compone de varios elementos clave. A continuación, se describen los aspectos más relevantes de esta estructura:

Directorio	Es el órgano máximo de gobierno de la empresa. Está compuesto por ejecutivos y directores independientes que representan los intereses de los accionistas. El Directorio es responsable de establecer la estrategia corporativa, supervisar la gestión ejecutiva y tomar decisiones importantes en beneficio de la empresa y sus accionistas.
Comités de directorio	Se establecen comités especializados con la finalidad de abordar aspectos específicos del gobierno corporativo. Cada comité tiene funciones y responsabilidades específicas que garantizan un enfoque especializado en áreas clave.
Alta dirección	La alta dirección, encabezada por el gerente general, es responsable de la gestión diaria de la empresa. Esto incluye la implementación de la estrategia corporativa, la toma de decisiones operativas y el logro de los objetivos establecidos. La alta dirección trabaja en estrecha colaboración con el Directorio para garantizar la alineación entre la estrategia y la ejecución.
Participación de los accionistas	El gobierno corporativo de Entel también debe fomentar la participación de los accionistas en la toma de decisiones de la empresa. Ello se realiza desde el Grupo Entel en Chile, donde se celebran las Juntas Generales de Accionistas, que permiten el ejercicio de los derechos de voto y la promoción de la comunicación abierta entre los accionistas y el Directorio.
Normas de ética y conducta	Un aspecto fundamental del gobierno corporativo es la promoción de una cultura ética y responsable dentro de la empresa, como la adopción de un código de ética y conducta que establezca los principios y valores fundamentales de la organización y aborde temas como la integridad, el respeto, la equidad y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

b. Directorio de Entel Perú

Los miembros del Directorio de Entel Perú fueron designados de manera individual, conforme a lo previsto en el artículo n.º 120 de la Ley General de Sociedades por la Junta General de Accionistas realizada el 24 de abril de 2020, para que ejerzan su rol por un periodo de dos años desde 2020 hasta el 2022. Con fecha 31 de marzo de 2022, mediante Junta General de Accionistas se acordó el nombramiento del Directorio de Entel para el periodo 2022-2024, habiéndose retirado un solo director respecto del periodo anterior. Además, el 28 de septiembre de 2022, mediante Junta General de Accionistas, se retiró un miembro más del Directorio para este periodo. Al cierre de 2022 este órgano estuvo compuesto por siete reconocidos profesionales con amplia experiencia en gestión. Durante el periodo reportado no contamos con directoras mujeres.

El Directorio realiza sesiones ordinarias y extraordinarias. Las primeras se celebrarán en las fechas predeterminadas anualmente por el Directorio. Las segundas, podrán desarrollarse cuando las cite especialmente el presidente a petición de uno o más directores, previa calificación que haga el presidente acerca de la necesidad de la reunión, salvo que esta sea solicitada por la mayoría absoluta de los directores.

Entre las principales funciones que el Directorio desempeña se encuentran:

- Definir lineamientos generales para la conducción de la empresa con el fin de cumplir con sus objetivos económicos, sociales y ambientales.
- Establecer formas de gobierno corporativo apropiadas.
- Determinar políticas y lineamientos que guíen a la organización en materias específicas.
- Designar al gerente general, cargo que no puede ser ocupado por el presidente del Directorio.
 - Revisar la gestión de la compañía a través de los reportes mensuales del gerente general, evaluando y planteando directrices en virtud del cumplimiento de las metas corporativas.

Nuestro Directorio asigna la responsabilidad de manejar los impactos a las diversas gerencias, las cuales ejecutan sus respectivos planes operativos y atienden asuntos cruciales dentro del ámbito de su competencia. Además, una de las tareas primordiales de nuestro Directorio consiste en suministrar y cooperar activamente en la remediación de los posibles impactos negativos que puedan surgir como resultado de su gestión.

La remuneración de los miembros del Directorio es definida por la Junta General de Accionistas.

Al igual que todos los colaboradores de Entel, los directores se comprometen a cumplir con el Código de Ética, el cual incluye un capítulo dedicado a los conflictos de intereses.

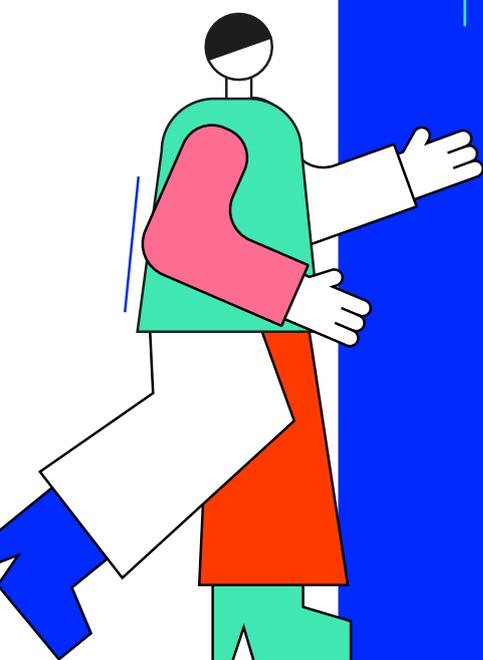
A continuación, se presenta la conformación del Directorio de Entel Perú para el periodo 2022-2024:

Presidente

- **Antonio Büchi.** Ingeniero Civil, Pontificia Universidad Católica de Chile Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster of Arts in Economics de la Universidad de Chicago. En el cargo desde 2014 y en el Grupo Entel a partir de 2000.

Directorio

- **José Luis Poch.** Ingeniero comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En el cargo desde 2013 y en el Grupo Entel desde febrero de 1993.
- **Juan José Hurtado.** Ingeniero civil, Universidad de Chile. Director de Entel Perú desde 2013.
- **Luis Felipe Gazitúa.** Ingeniero comercial, Universidad de Chile. En el cargo desde 2013
- **Martín Pérez Monteverde.** Administrador, empresario y político, Universidad del Pacífico, Exministro de Comercio Exterior y Turismo. En el cargo desde 2018
- **Richard Büchi.** Ingeniero civil, Universidad de Chile. MBA en la Escuela Wharton de Negocios de la Universidad de Pennsylvania. Es director de Entel Perú desde 2013.
- **Sebastián Domínguez Philippi.** Ingeniero civil de Industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Máster en Economía de la Universidad de Cambridge. En el cargo desde 2020 y en el Grupo Entel a partir de junio de 2000.
- **Mario Nuñez.** Ingeniero civil de industrias de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En el cargo desde 2021 y en el Grupo Entel desde 1993.



Directores independientes, no independientes ejecutivos y no ejecutivos

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

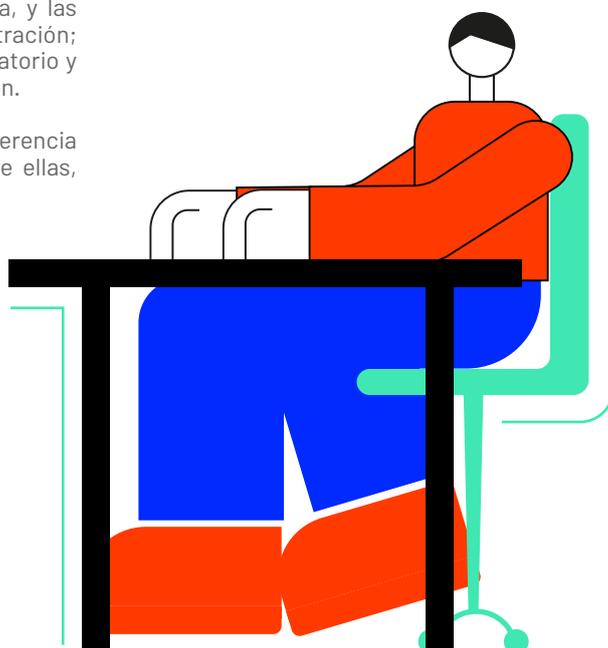
Los comités que conforman el Directorio son los siguientes:

- Comité de Personas
- Comité de Empresas
- Comité Técnico (redes)
- Comité Comercial (TI y mercados)
- Comité de Diversidad e Inclusión
- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comité de Crisis
- Comité de Ética e Integridad

b. Administración

La administración de la empresa está conformada por la Gerencia General, a cargo del Sr. Alexis Antonio Licci Pino y 4 vicepresidencias: TI y Operaciones, Mercado Empresas, Mercado Personas, y Redes. Además, se cuenta con la Gerencia de Auditoría, y las Gerencias Centrales de: Capital Humano y Administración; Planificación, Riesgos y Negocio Mayorista; Legal, Regulatorio y Relaciones Institucionales; y Finanzas y Control de Gestión.

Todas estas unidades operan bajo el liderazgo de la Gerencia General, que promueve una estrecha interrelación entre ellas, bajo el concepto de organización ágil.



d. Principales políticas corporativas (GRI 2-27)

A lo largo de nuestra trayectoria, Entel Perú ha establecido un conjunto de políticas que marcan las pautas fundamentales para llevar a cabo de manera responsable y sostenible las actividades clave de su negocio. Estas políticas conforman el núcleo central desde el cual se derivan principios rectores en otras normativas que abordan aspectos más específicos. A continuación, se presentan los componentes principales de este cuerpo central de políticas corporativas:

Sostenibilidad: Entel se compromete a operar de manera sostenible, considerando el impacto ambiental, social y económico de sus actividades. Esto implica la adopción de prácticas que promuevan 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, la equidad y el reconocimiento al talento. Comprende también el compromiso de respeto a los derechos humanos, con especial énfasis en la cadena de suministro. La Política de Sostenibilidad puede ser descargada en la siguiente sección: <https://www.entel.pe/sostenibilidad/>

Ética y cumplimiento: La empresa se rige por principios éticos sólidos y promueve una cultura de cumplimiento normativo. Esto implica actuar con integridad, transparencia y honestidad en todas las operaciones, respetando las leyes y regulaciones aplicables en el país. Este documento es de cumplimiento obligatorio por todos los trabajadores de la compañía y se encuentra disponible para los grupos de interés en el siguiente enlace ubicado en el sitio web corporativo:

https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2021/02/-codigo_de_etica.pdf

Además, se cuenta con el Modelo de Prevención de Delitos Penales que incorpora los requisitos señalados en la Ley n.º 30424, así como los requisitos establecidos por la norma ISO 37001 y los principios establecidos en nuestro Código de Ética. Todos los trabajadores y terceros relacionados con nuestra empresa están llamados a adherirse y cumplir las políticas y procedimientos derivados de la implementación de este modelo, en cuanto les sea aplicable. El MPDP se encuentra disponible en:

https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2021/02/-codigo_de_etica.pdf

Equidad, diversidad e inclusión: Entel se compromete a fomentar la diversidad e inclusión en su entorno laboral. Esto implica garantizar condiciones de trabajo justas, respetar la igualdad de oportunidades y promover la diversidad de género, etnia y habilidades. Nuestra Política de Equidad, Diversidad e Inclusión se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2023/03/RDS-PT001-PoliticaEquidadDiversidadInclusion.pdf>

Seguridad de la información y privacidad: La protección de la información y la privacidad de los clientes es una prioridad para Entel. La empresa implementa medidas de seguridad adecuadas para salvaguardar la información confidencial y cumple con las regulaciones de protección de datos en cada país donde opera. Por ello contamos con una Política de Protección de Datos.

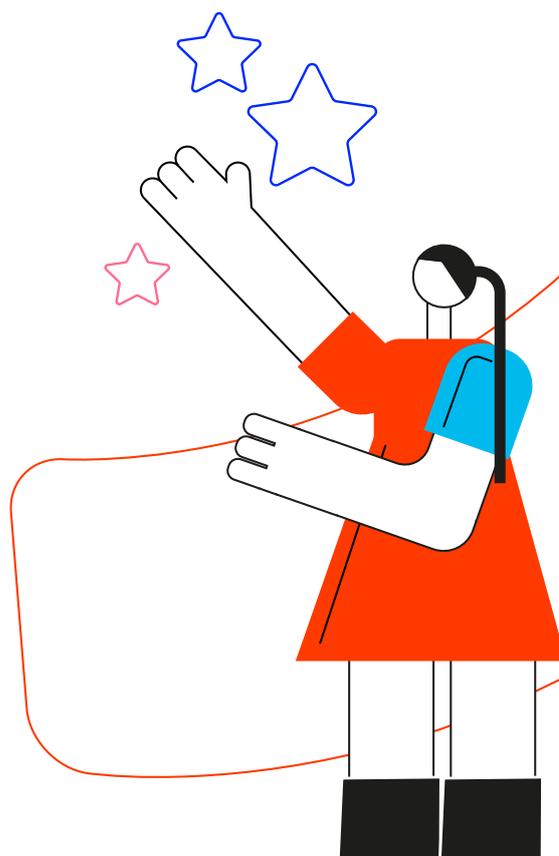
Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente: Nuestros compromisos con la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales derivadas de nuestras actividades así como la mejora de nuestro desempeño en la materia, se encuentran plasmados en nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual se encuentra disponible en:

https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2023/02/Política_SST_Entel_2022.pdf

De igual manera, declaramos nuestro compromiso de prevenir y mitigar los impactos en el entorno y la mejora continua de nuestro desempeño ambiental a través de la Política del Sistema de Gestión Ambiental de Entel Perú, cuyo alcance y objetivos se encuentran disponibles en:

https://www.entel.pe/wp-content/uploads/2022/10/-SIG-N-014_Politica_y_Objetivos_del_Sistema_de_Gestión_Ambiental_v3_web_y_fisica.pdf

Estas políticas corporativas reflejan el compromiso de Entel Perú con la responsabilidad empresarial y guían su actuación en todas las áreas del negocio. A través de su implementación, la empresa busca generar un impacto positivo en la sociedad y mantener altos estándares de integridad y excelencia en todas sus operaciones.

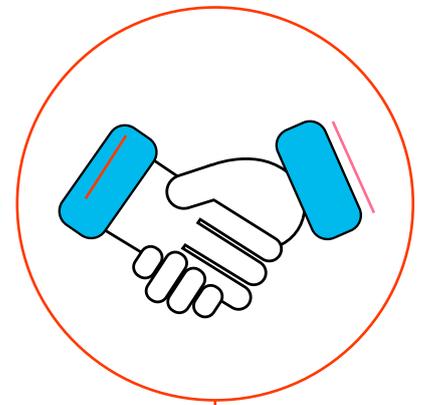


(GRI 2-28)

e. Adhesiones institucionales y reconocimientos

Durante el año 2022 mantuvimos nuestras adhesiones a las siguientes instituciones:

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



Reconocimientos recibidos en 2022



Puesto 45



Puesto 19



Puesto 20



Somos n.º 1 en la categoría TELCO



Somos n.º 1 en la categoría "Aprendizaje y Desarrollo"



Recibimos 7 premios EFFIES:

Internet y Telecomunicaciones:

oro con la plataforma "Líneas adicionales"
bronce con la plataforma "Team Prepago Power"

Reputación corporativa:

bronce con la plataforma socialmente responsable con las campañas: mujeres en el gaming, orgullo LGBTQ+, cyberbullying, Señas que conectan

Redes sociales:

oro con la plataforma "Team Prepago Power"

Marketing estacional:

plata con la campaña por el Día de la madre

Extensión de Línea:

bronce con la plataforma "Líneas adicionales"

Marketing de influencers:

bronce con la plataforma "Team Prepago Power"



Por 6º año consecutivo obtuvimos el distintivo Empresa Socialmente Responsable.



Somos la empresa de telecomunicaciones que ofrece la mejor experiencia al cliente en el país, de acuerdo con el índice BCX 2022 de IZO.

4.6 Cumplimiento

(GRI 2-27)

En Entel Perú contamos con la Gerencia de Auditoría, que se encarga de desarrollar tres procesos muy importantes para la compañía, los cuales velan por el cumplimiento de normas y estándares definidos con la finalidad de prevenir la ocurrencia de delitos o incumplimientos. Los tres procesos que desarrollan son: auditoría interna, gestión de riesgos y compliance (cumplimiento).

La ejecución de auditorías internas tiene por finalidad velar por el cumplimiento de los procedimientos y de las políticas internas, a través de un proceso sistemático en el cual se obtienen evidencias que permiten determinar el grado de acatamiento de los criterios de auditoría definidos previamente.

Por su parte, la gestión de riesgos permite identificar de manera oportuna los riesgos estratégicos, tácticos y operativos, que pueden afectar el desempeño de nuestra organización. Este es un aspecto sumamente relevante dentro de la gestión, pues permite desarrollar una estrategia orientada a minimizar los riesgos identificados y, de esta manera, hacer frente, de una manera más resiliente, a los desafíos que se presentan. Nuestro modelo responde a los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 31000: 2018 de gestión del riesgo. Cabe mencionar que para lograr el adecuado funcionamiento y mejora del sistema es necesario contar con el involucramiento de todos los niveles y funciones de la organización.

Con respecto al proceso de *Compliance*, este consiste en velar por el cumplimiento de cuestiones relativas a la ética y al modelo de prevención de delitos (MPD). Nuestro MPD incorpora lo señalado en la Ley n.º 30424, así como los requisitos establecidos por la norma ISO 37001 y los principios

establecidos en nuestro Código de Ética. Todos los trabajadores y terceros relacionados con nuestra empresa están llamados a adherirse y cumplir con las políticas y procedimientos derivados de la implementación de este modelo, en cuanto les sea aplicable.

La definición de objetivos, actividades y responsables de la implementación del modelo se plasman en un Plan Anual de Cumplimiento de nuestro MPD. La presentación de este documento se realiza ante el Comité de Ética, un órgano interno que está conformado por el gerente general de la compañía, un director de Entel y otros miembros claves para la toma de decisiones con respecto a temas éticos como el gerente central de Legal, Regulación y Relaciones Institucionales, la gerente central de Capital Humano, el gerente de Auditoría Interna y un auditor corporativo de Entel Chile. Una vez definido el plan anual, este es revisado por el Directorio, como máxima autoridad de gobierno dentro de la compañía, para dar su conformidad.

En 2022, la compañía no recibió sanciones ni amonestaciones por infracción a la libre competencia y el año terminó sin procedimientos legales en curso en esta materia. Tampoco se recibieron multas o sanciones por casos de corrupción o soborno durante 2022 y, al cierre del año, no había procedimientos en curso. Sin embargo, en materias de protección de los derechos del consumidor, en 2022 se registraron 16 causas. El monto pagado en sanciones correspondientes a estos incumplimientos fue de aproximadamente 63 757 soles. Asimismo, cabe mencionar que, en materia de derechos laborales, en 2022 había cuatro procesos judiciales en curso.

Por otro lado, con respecto al monto de multas pagadas y sanciones no monetarias impuestas por OSIPTEL, presentamos la siguiente tabla, que contempla los valores correspondientes a los últimos tres años de gestión.

Sanciones no monetarias y monto de multas pagadas a OSIPTEL

Año	Multas pagadas (S/)	Sanciones no monetarias
2020	S/ 734 831	0
2021	S/ 1 011 022	0
2022	S/ 6 603 981	0

En relación con los procesos sometidos a resolución de litigios ante INDECOPI y el Poder Judicial por aspectos negativos de nuestras comunicaciones y la información que ofrecemos, al cierre del periodo 2022, se tuvo tres procesos ante el Poder Judicial en trámite y ninguno resuelto.

Procesos sometidos a resolución de litigios ante INDECOPI y el Poder Judicial

Año	Procesos en trámite al cierre del año	Procesos resueltos al cierre del año	Total
2020	5 (INDECOPI) 2 (Poder Judicial)	3 (INDECOPI)	11
2021	0 (INDECOPI)	8 (INDECOPI)	9
2022	3 (Poder Judicial)	0	3

Canal de denuncias

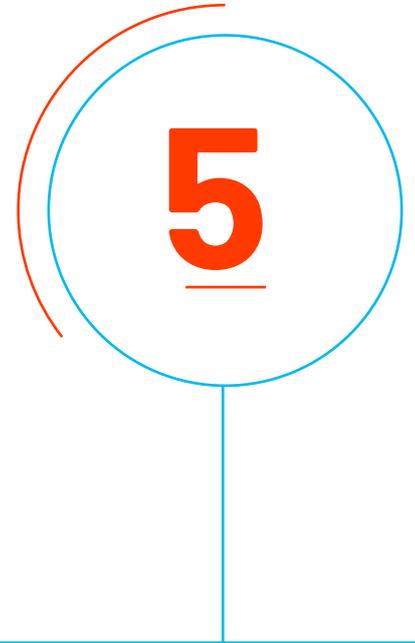
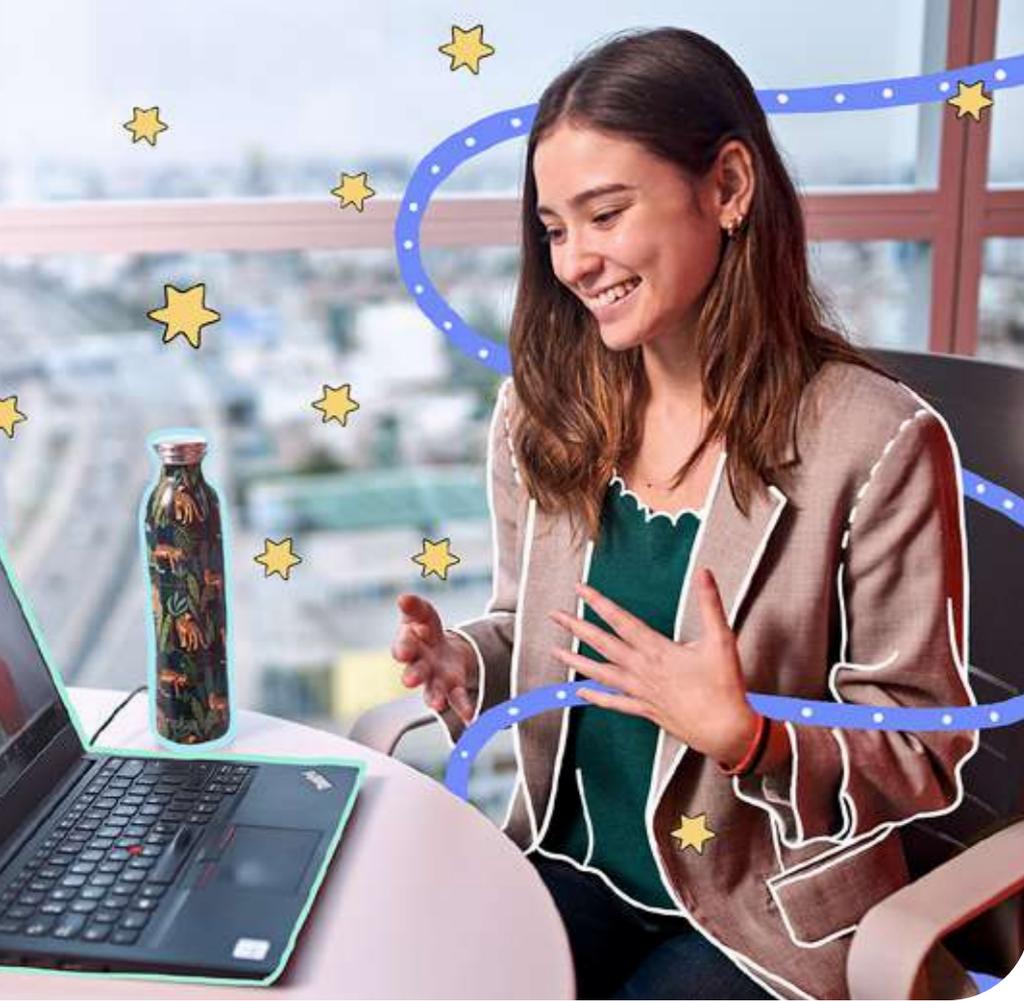
(GRI 2-16, GRI 2-26)

Contamos con una plataforma que permite realizar denuncias, anónimas o no, de cualquier forma, actividad o situación indeseable llevada a cabo por algún colaborador de la empresa, proveedores o terceros. Aquellos colaboradores o líderes que necesiten tratar directamente algún tema y solicitar consejos sobre cómo manejarlos también pueden reportarlos directamente con el gerente de personal. El canal de denuncias se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://lineadedenuncia.ines.cl/lineadedenuncia/formulario/321546/>

El procedimiento contempla que, de recibirse una denuncia, esta debe ser derivada al equipo correspondiente para que puedan proceder con la investigación respectiva. Los resultados de la investigación son revisados por el equipo de cumplimiento y son compartidos en reuniones periódicas (mensuales) con el Comité de Ética para determinar si las medidas propuestas han sido adecuadas o se requiere la implementación de controles u acciones adicionales. El cierre de los casos se realiza en esta instancia.



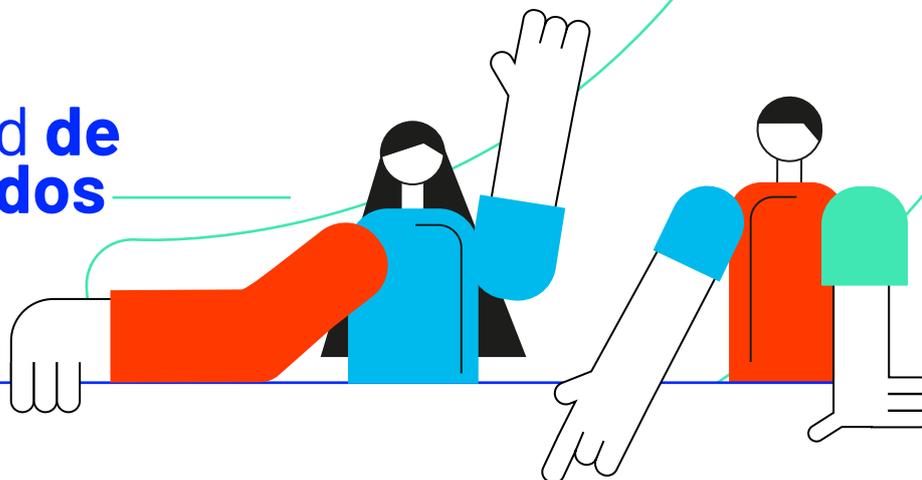


(GRI 2-7)

Nuestro equipo humano el pilar más importante

En Entel Perú, entendemos profundamente la importancia de la gestión de personas. Creemos firmemente que nuestros colaboradores son el corazón de nuestra organización y el motor que impulsa nuestro éxito. Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, donde cada individuo se sienta valorado, respetado y pueda desarrollar su máximo potencial. Nuestro compromiso con la formación continua, el desarrollo profesional y el bienestar de nuestro equipo es inquebrantable. Reconocemos que al invertir en nuestra gente, estamos invirtiendo en el futuro de Entel Perú. Por eso, la gestión de personas es más que una función corporativa para nosotros. Es una prioridad estratégica y una inversión en el crecimiento sostenible y la excelencia operativa de nuestra empresa.

5.1 Cantidad de empleados



Al cierre del año 2022, nuestra dotación de empleados fue de 1913, es decir 8,4 % menor a la dotación registrada en 2021. De este total, 1853 personas trabajaron con un contrato indefinido, mientras que 60 de ellas lo hicieron bajo la modalidad de trabajo definido o a plazo fijo. Esto quiere decir que, el 97 % de nuestro personal contó con un modelo de trabajo de plazo indefinido, demostrando nuestro compromiso de ofrecer las mejores condiciones laborales para el talento que forma parte de nuestra empresa.

Número total de empleados activos por tipo de contrato y género

Categoría	2020		2021		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Contrato definido	81	102	19	41	19	41
Contrato indefinido	910	1204	851	1178	748	1105

Con respecto al tipo de jornada laboral, en 2022, el 100% del personal trabajo en la modalidad de horario completo, a diferencia de años anteriores, en los cuales un mínimo porcentaje trabajaba por tiempo parcial.

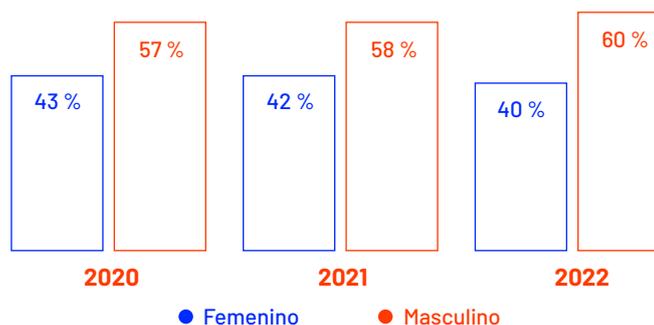
Número total de empleados a tiempo completo o parcial

Categoría	2020	2021	2022
	Tiempo completo	2292	2087
Tiempo parcial	5	2	0

Con respecto a las desvinculaciones que se presentaron durante el periodo del reporte, tuvimos un total de 553. De ellas, 233 (44 %) fueron de carácter voluntario. La mayoría de estas desvinculaciones correspondió a cambios estratégicos y estructurales que responden a las nuevas necesidades del mercado.

Distribución porcentual por género en el periodo 2019-2021

Del total de personas que trabajan en nuestra organización, 40 % son mujeres y 60 % son hombres. Esta distribución es similar a la registrada en los años 2021 y 2020 como se muestra en el siguiente gráfico.



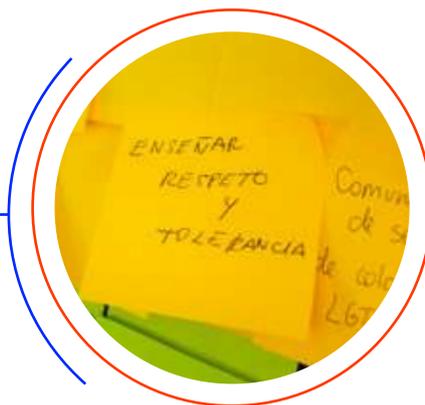
5.2 Diversidad, equidad e inclusión

(GRI 405-1, 405-2)

Todas las personas somos diferentes, únicas y especiales, y creemos que todas tienen que sentirse parte de Entel. La diversidad, la equidad y la inclusión son temas importantes para Entel Perú, por eso nos esforzamos por inculcar valores de respeto por la diversidad entre nuestra comunidad. Con la finalidad de esclarecer las definiciones de estos temas entre nuestros colaboradores, desarrollamos un curso virtual denominado Somos Diversidad, cuyo objetivo fue resaltar que las diferencias que nos caracterizan pueden sumar a la experiencia laboral y personal de las personas que nos rodean. El curso profundiza en nuestra Política de Diversidad e Inclusión y está conformado por cuatro módulos, entre los que tenemos: Sesgos inconscientes, Inclusión de personas con discapacidad, Equidad de género e Inclusión de miembros de la comunidad LGTBQ+. Al cierre de 2022, siete de cada diez colaboradores habían completado el curso.

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Con respecto a la brecha salarial, los siguientes datos representan el porcentaje del salario de las mujeres en comparación con el de los hombres en las mismas categorías laborales. La información recopilada indica un progreso hacia la igualdad salarial de género en algunas categorías laborales, aunque la brecha se ha ampliado en otras.



Brecha salarial por género

	2021	2022
Categoría		
Directorio	N.A.	N.A.
Gerencia	95,4 %	95,9 %
Jefatura	99,8 %	99,2 %
Fuerza de Ventas	92,9 %	96,8 %
Otros profesionales	94,9 %	94,5 %
Otros técnicos	100,7 %	98,6 %

Otro indicador que nos permite evaluar el grado de compromiso de nuestra organización con la equidad, la diversidad y la inclusión es la distribución de los empleados por región y por género, que se muestra en detalle a continuación:

Número total de empleados por región y género

Año	Lima		Otras ciudades	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2020	834	1173	157	133
2021	747	1100	123	119
2022	725	1092	42	54

Distribución de empleados por región y género 2022

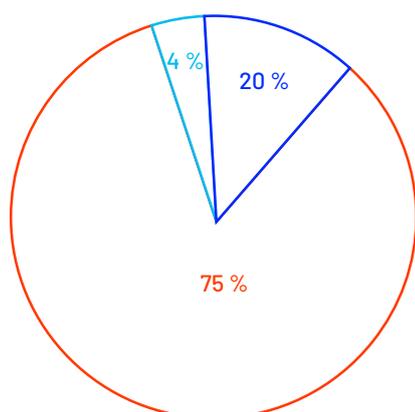


Otro indicador relevante es la distribución del personal considerando su rango de edad y su género. La siguiente tabla muestra la evolución de este indicador en los últimos tres años:

Colaboradores y colaboradoras por edad y género

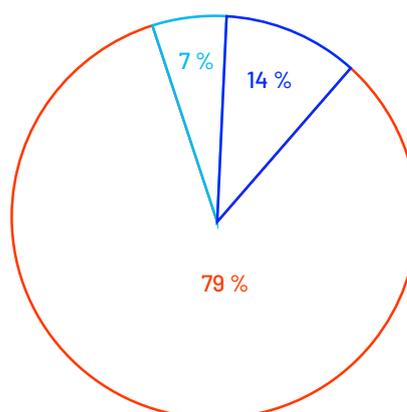
	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2020	241	735	15	224	1037	45
2021	197	653	20	186	980	53
2022	155	578	34	161	900	85

Mujeres



- < 30 años
- Entre 30 y 50 años
- > 50 años

Hombres



- < 30 años
- Entre 30 y 50 años
- > 50 años

Por otro lado, conocer la distribución del personal, según la categoría laboral y género, también es un indicador para tomar en cuenta, para la implementación de iniciativas que ayuden a seguir incentivando la diversidad, la equidad y la inclusión en nuestra empresa.

Colaboradores por categoría laboral y género

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

La siguiente tabla resume el porcentaje de hombres y mujeres dentro de las categorías generales gerencial, jefaturas y profesionales.

Porcentaje de hombres y mujeres según categoría laboral en 2022

Género	Mujeres %	Hombres %
Gerencia	30,4 %	69,6 %
Jefatura	41,9 %	58,1 %
Profesional	42,7 %	57,3 %

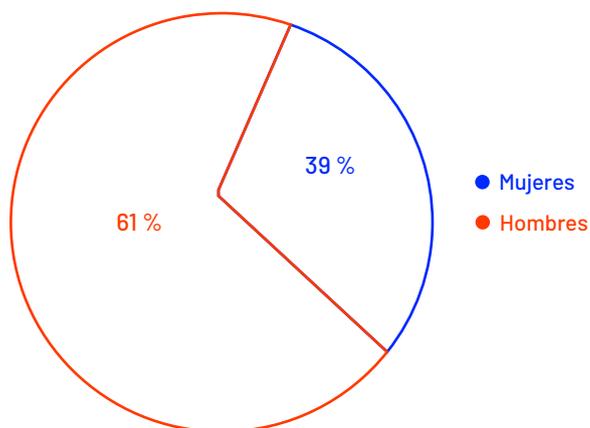
Con respecto a las nuevas contrataciones que se dieron durante el año 2022, estas alcanzaron un total de 342, de las cuales el 39 % correspondieron a mujeres y el 61 %, a hombres. En relación con la distribución geográfica, solo el 2,3 % de las nuevas contrataciones se dieron en otras ciudades. El mayor porcentaje se presentó en Lima.

(GRI 401-1)

Nuevas contrataciones por región y género

Año	Lima		Otras ciudades	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
2020	148	189	25	20
2021	89	152	13	9
2022	133	201	1	7

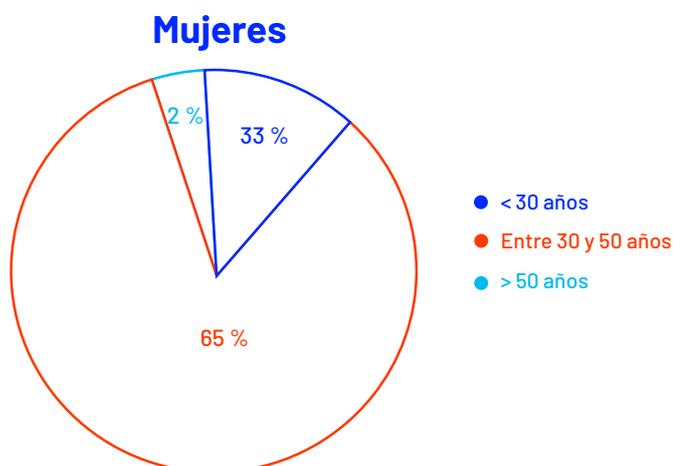
Nuevas contrataciones por género



Nuevas contrataciones por edad y género

	Mujeres			Hombres		
	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años	<30 años	Entre 30 y 50 años	> 50 años
2020	108	64	1	114	92	3
2021	60	41	1	64	90	7
2022	50	81	3	63	141	4

Distribución porcentual de colaboradores por grupo de edad





5.3 Desarrollo de los colaboradores (GRI 404-1)

Fomentamos la autogestión del desarrollo profesional y empoderamos a nuestros colaboradores para que continúen adquiriendo nuevas habilidades, a través de la participación en programas de capacitación y desarrollo. Nuestros procesos formativos se clasifican en iniciativas dirigidas a toda la organización, aquellas dirigidas a un colectivo específico y las que responden a necesidades individuales. Los aspectos resaltantes de nuestra gestión en el año 2022 fueron los programas de liderazgo. Tuvimos una oferta segmentada para gerentes y jefes/supervisores. Además, queremos destacar que en 2022 nació la primera comunidad de Mujeres Power, las cuales han desarrollado diversas iniciativas.

Entre los nuevos programas que desarrollamos a lo largo del año, se encuentran el programa de *"Better Conversations"*, porque consideramos que la conversación es un elemento clave de nuestra gestión y buscamos impulsar relaciones basadas en la confianza y llevarlas a un siguiente nivel.

Otro programa de liderazgo que se implementó fue *"Leading for success"*, dirigido a jefes y supervisores, cuyo objetivo es que puedan desarrollar una gestión integral que abarque temas de liderazgo personal, liderazgo de equipos, motivación del equipo, adaptabilidad, gestión del cambio, entre otras herramientas para trabajar desde el lado humano con sus respectivos equipos. Además, se abordaron procesos asociados a las relaciones laborales, la salud mental, etc. El programa consistió en el desarrollo de siete talleres participativos, dos módulos virtuales y una sesión de mentoría. El programa *"Onboarding"*, que estuvo dirigido a

líderes, consistió en el acompañamiento continuo a las actividades de los nuevos ingresantes durante los primeros 60 días desde que iniciaron sus labores. Este acompañamiento implicó la entrega de información sobre el equipo al que lidera, para que puedan tener conocimientos sobre los colaboradores con los que trabajarían. Asimismo, se les proporcionó un mapeo de los stakeholders y los que tendrían comunicación continua y que contribuirían al logro de los objetivos. Como parte del proceso también se abordaron temas relacionados con procesos de gestión de personas.

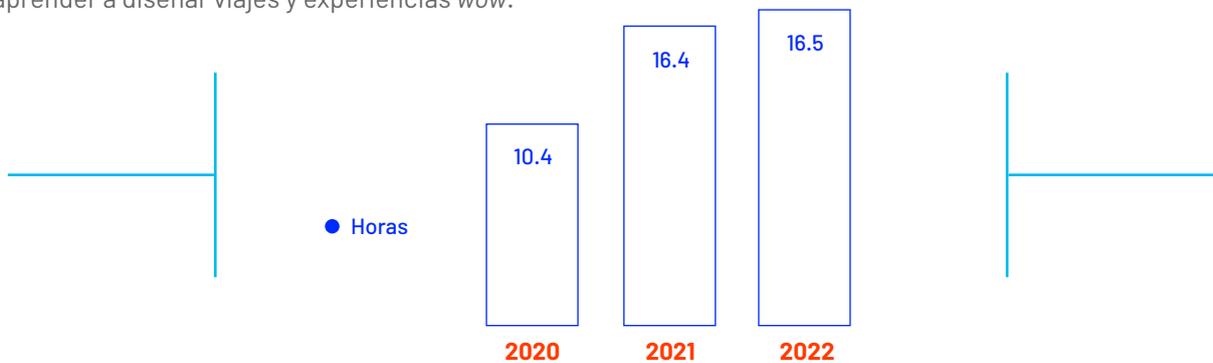
En 2022, nació la primera comunidad de Mujeres Power, liderada por las colaboradoras que en 2021 formaron parte del programa del mismo nombre. La etapa inicial consistió en la conformación de un comité que impulsó varias iniciativas destinadas a motivar a las demás colaboradoras a seguir trabajando en su desarrollo en diversos ámbitos. Un ejemplo de estas actividades fue el desarrollo de sesiones de streaming denominadas *"Historias que inspiran"*, donde colaboradoras contaban sus historias de éxito al desempeñar sus roles a nivel personal y profesional. Se trata de una red de mujeres Entel que comparten sus experiencias y se brindan soporte entre ellas, caminando juntas hacia la igualdad y la equidad, para así transformar responsablemente a la sociedad. La participación en estas sesiones fue de 223 personas.

Otra actividad importante fue el desarrollo del Webinar "Empoderamiento y liderazgo femenino", que fue facilitado por una especialista, y que brindó herramientas y abrió espacios de conversación para las 141 mujeres participantes, quienes demostraron una satisfacción con el curso del 95 %. Adicionalmente realizamos talleres denominados #IamRemarkable, con el objetivo de empoderar a las mujeres para celebrar sus logros. Participaron en total 50 mujeres y el 96 % de ellas demostró su satisfacción con el curso.

Siguiendo la premisa que señala que todos construimos la experiencia de nuestros clientes externos e internos, decidimos implementar por primera vez la "Academia de Experiencia", dirigida a todos los colaboradores y colaboradoras de Entel. De este modo, buscamos que todos podamos aprender a diseñar viajes y experiencias wow.

Por otro lado, queremos destacar que nuestra iniciativa "Academias Digitales", implementada con una metodología de certificación por insignias, en diciembre de 2020, fue reconocida en 2022 por la Asociación de Buenos Empleadores ABE.

Con respecto a la cantidad promedio de horas de formación por empleado, este valor se incrementó en 0,1 horas, demostrando nuestro compromiso con el desarrollo continuo del personal que forma parte de nuestra empresa. La cantidad total de horas de formación ascendió a 31 547,6.

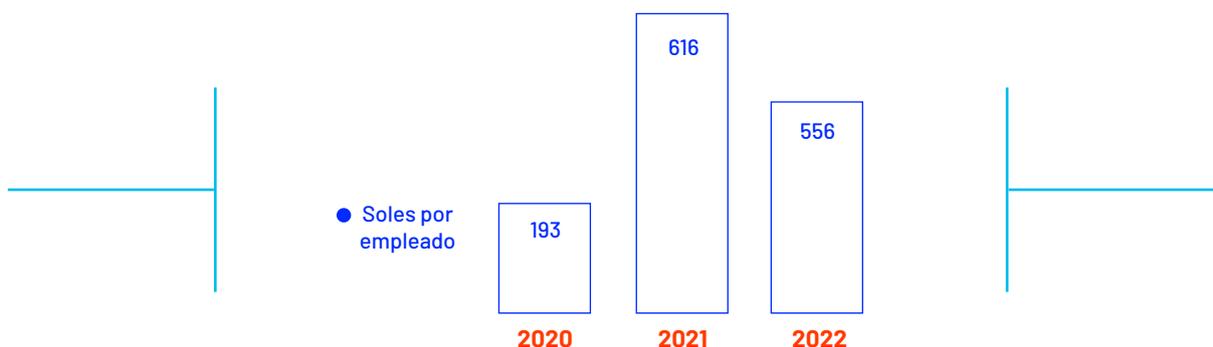


En un entorno empresarial en constante cambio y evolución, reconocemos la necesidad de desarrollar y mejorar las habilidades de nuestra fuerza laboral, ya que ello trae consigo una clara ventaja competitiva. La capacitación de nuestros colaboradores y colaboradoras no solo les brinda las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera más eficiente, sino que también fomenta un sentido de compromiso y lealtad hacia nuestra empresa.

Además, la capacitación constante ayuda a mantener a los colaboradores actualizados sobre las últimas tendencias, tecnologías y mejores prácticas en el campo de las telecomunicaciones. Esto nos permite ubicarnos a la vanguardia de la innovación y adaptarnos rápidamente a los cambios del

mercado. Los colaboradores capacitados se convierten en activos valiosos que pueden impulsar la productividad, la calidad del trabajo y la eficiencia operativa.

Por este motivo, en los dos últimos años hemos realizado importantes inversiones para que nuestros equipos logren mejorar sus competencias. En 2020, este monto se vio disminuido debido a las consecuencias que trajo la pandemia. Sin embargo, en 2021, la inversión promedio por colaborador ascendió a más de 600 soles y en 2022, este monto disminuyó en 9,7 % con respecto al año anterior. A pesar de ello, la media de horas de formación por empleado aumentó ligeramente, lo que muestra una mayor eficiencia en el uso de los recursos financieros.



Programas para mejorar las aptitudes de los empleados

(GRI 404-2)

Con la finalidad de contribuir con la formación de nuestros colaboradores en diversos aspectos, en 2022 desarrollamos nuevos programas de formación. Varios de estos programas estuvieron enfocados en el desarrollo de habilidades blandas. Un hito importante fue la conformación de la primera comunidad de Mujeres Power, que funciona como una red de apoyo entre las colaboradoras.

Acciones formativas en liderazgo en 2022

Programa	Descripción	Nº Participantes	% Participación	% Satisfacción
Leading for success	Modalidad: <i>Blended</i> Duración: 15 hrs Módulo 1: Liderazgo personal Módulo 2: Liderando a otros Módulo 3: Gestión del equipo Módulo 4: Plan de desarrollo	78	88 %	99 %
Better Conversations	Modalidad: <i>Live</i> Duración: 8 hrs Contenido: *Escuchar para comprender *Formular preguntas poderosas *Desafiar y apoyar *Accountability y próximos pasos	49	76 %	96 %
Onboarding (líderes)	Modalidad: <i>Blended</i> Duración: 60 días *Accountability y próximos pasos	2	100 %	100 %
Comunidad de Mujeres Power	Live "Historias que inspiran"	223	-	-
	Webinar: Empoderamiento y liderazgo femenino. 141 participantes. 95 % de satisfacción.	141	-	95 %
	Taller #IamRemarkable.	12	-	96 %
Somos diversidad	Modalidad: <i>e-learning</i> Duración: 1 hora •Sesgos inconscientes •Equidad de género •Diversidad e inclusión de personas de la comunidad LGTBQI+ •Diversidad e inclusión personas con discapacidad	1913	72 %	95 %
Academia de Experiencia Insignia Blanca: Fundamentos de customer experience	Modalidad: <i>e-learning</i> Duración: 1 hora Contenido: •Introducción al <i>customer experience</i> •Pilares de una organización <i>customer centric</i> • <i>Customer Experience</i> : Modelo y dimensiones •Gestión de la experiencia •Investigación y conocimiento: las 3C. •Diseño de la experiencia: <i>Customer Journey Map</i> •Midiendo la experiencia •Tendencias CX	1913	42 %	96 %
Cursos de capacidades digitales: Innovación	Modalidad: <i>e-learning</i> Duración: 20 minutos Contenido: •¿Qué es la innovación? •Los tres factores de la innovación •Tipos de innovación •Metodologías de innovación •Iniciativas del equipo Innova Entel	1913	16 %	100 %

Entre los principales desafíos que enfrentamos en el proceso de desarrollo de nuestros colaboradores, se encuentra el aprendizaje de habilidades digitales. Hoy en día los profesionales requieren nuevos conocimientos relacionados con tecnologías ágiles que nos permiten desarrollar nuevas soluciones a través de la innovación y el trabajo en equipo.

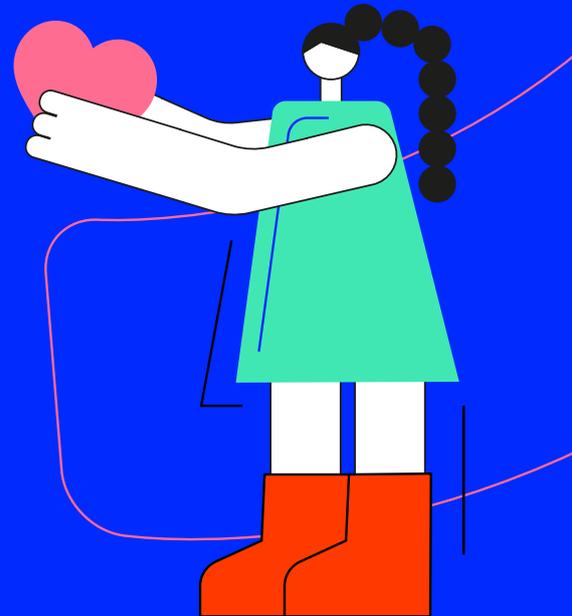
5.4 Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

(GRI 404-3)

Entel ha establecido procesos de evaluación de desempeño altamente efectivos, que están cuidadosamente diseñados para mantenerse alineados con la dinámica organizacional y los pilares culturales de la compañía. Estos procesos no solo nos desafían constantemente, sino que también fomentan la autogestión de nuestro desarrollo profesional, brindándonos la oportunidad de crecer y progresar en nuestra trayectoria laboral. El área encargada de implementar este proceso es la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Aprendizaje, que asume la responsabilidad de llevar a cabo la evaluación de desempeño de manera adecuada. Las evaluaciones incluyen las competencias de los empleados y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, según corresponda.

El proceso de evaluación de desempeño se lleva a cabo de manera sistemática y periódica, permitiendo realizar un seguimiento continuo del progreso de cada colaborador. Como parte del proceso, los colaboradores recibirán una retroalimentación constructiva y personalizada sobre su desempeño, identificando tanto las fortalezas como las áreas de mejora. Además, se establecen metas claras y realistas para el futuro, lo que ayuda a orientar el desarrollo profesional de cada empleado de manera efectiva.

La composición del proceso de evaluación del desempeño varía de acuerdo con el perfil del colaborador. Existen cuatro perfiles definidos que se describen a continuación.



Niveles de evaluación	Aspectos que se incluyen en la evaluación
Gerentes y subgerentes	<ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento de objetivos definidos •Resultados de la gestión •Liderazgo 180° •Evaluación del cliente interno •En los casos que corresponda, resultados del estudio de <i>engagement</i> •Gestión de vacaciones.
Jefes y supervisores	<ul style="list-style-type: none"> •Objetivos transversales y cuatro objetivos del puesto •Liderazgo 180° •Evaluación del cliente interno •Comportamientos asociados a los pilares culturales.
Aportantes	<ul style="list-style-type: none"> •Objetivos del puesto •Comportamientos asociados a los pilares culturales.
Células	<ul style="list-style-type: none"> •Incluye objetivos del puesto y comportamientos asociados a pilares culturales.

Al cierre del año 2022, el porcentaje de colaboradores evaluados superó el 80 %, del total de la dotación de personal. Sin embargo, cabe mencionar que un requisito para recibir esta evaluación consistía en haber ingresado hasta la fecha de corte establecida, es decir, hasta marzo de 2022. Además, los colaboradores y colaboradoras debían tener objetivos establecidos y cargados en el sistema interno. En este universo de colaboradores, fueron 99,7 % los que recibieron la mencionada evaluación. La siguiente tabla presenta la cantidad de colaboradores que recibieron una evaluación del desempeño en cada categoría.

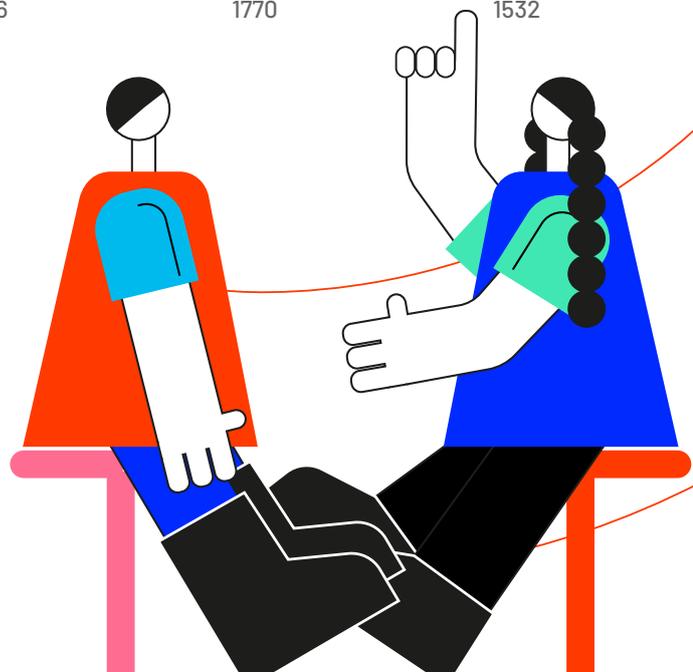
Evaluación del desempeño por categoría y sexo en 2022

Categoría	Mujeres		Hombres	
	Total de mujeres en la categoría	Total de mujeres con evaluación de desempeño en 2022	Total de hombres en la categoría	Total de hombres con evaluación de desempeño en 2022
Gerente general	0	0	1	1
Vicepresidentes y gerentes generales	1	1	6	6
Gerentes de primera línea	13	13	33	33
Subgerentes, jefes y supervisores	78	78	104	104
Aportantes individuales	548	546	759	757
Total	640	638	903	901

La siguiente tabla nos muestra el porcentaje de hombres y mujeres que recibieron la evaluación de desempeño en los últimos tres años, manteniéndose el mismo porcentaje en los dos últimos periodos.

Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño

Categoría	2020		2021		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Cantidad	44 %	56 %	42 %	58 %	42 %	58 %
Total	2076		1770		1532	



5.5. Medición del nivel de compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras

Conocer el nivel de compromiso de nuestros colaboradores con la empresa es muy importante para nosotros. Por eso, llevamos a cabo dos mediciones en el año, dirigidas a todos los colaboradores con más de tres meses en la organización. La encuesta *Engagement 2.0* mide el nivel de satisfacción con las variables que queremos potenciar tales como liderazgo, equipo, cultura y experiencia. Los resultados en 2022 reflejan mejoras frente a los datos obtenidos en años anteriores, mostrando un incremento de 6pp y 3pp comparados con los años 2020 y 2021.

Evolución del nivel de compromiso

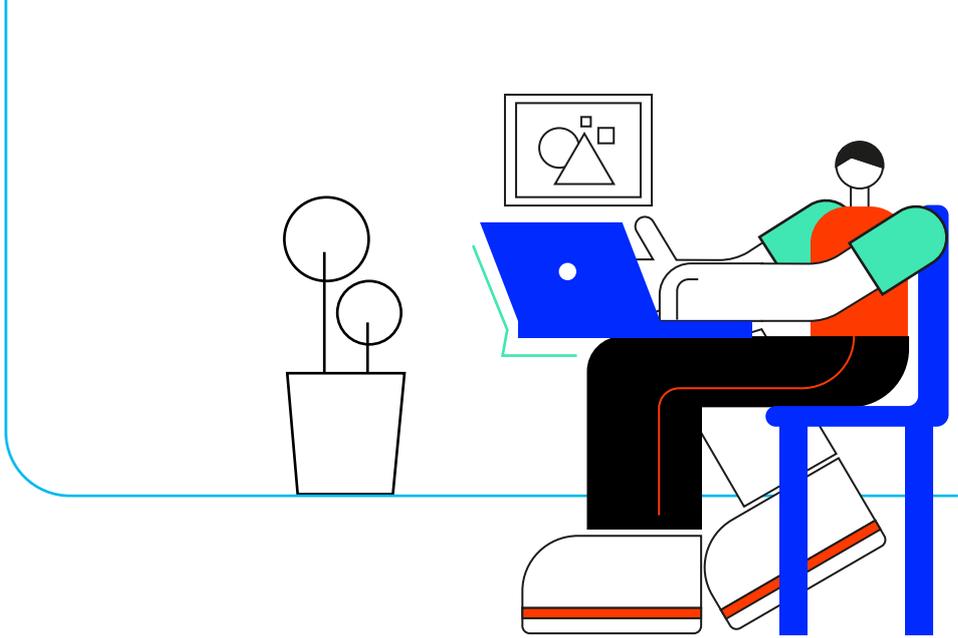
	2020	2021	2022
Porcentaje	87 %	90 %	93 %

La encuesta también permite identificar el grado de compromiso por grupo de edad. Los colaboradores de hasta 26 años registran un nivel de compromiso mayor (96 %). En segundo lugar, se encuentran los colaboradores entre 27 y 51 años con 94 %. Finalmente, los colaboradores de 52 años o más, alcanzan el 93 %. Cabe mencionar que los hombres presentaron mayor nivel de compromiso, frente a las mujeres, con 95 % y 93 %, respectivamente.

Resultados de encuesta de compromiso por grupo de edad

Grupo de edad	Nivel de compromiso
Hasta 26 años	96 %
27 - 39 años	94 %
40 - 51 años	94 %
Más de 52 años	93 %





5.6. Beneficios adicionales

(GRI 401-2)

Además de los beneficios enmarcados en la normativa nacional, en Entel proporcionamos beneficios adicionales que contribuyen con el bienestar de nuestros colaboradores. Dichos beneficios se describen a continuación:



Trabajamos de forma híbrida y flexible, yendo a la oficina dos o tres veces en la semana. Podemos elegir nuestro horario de ingreso y desconectarnos a las 5:00 p.m.



El tiempo es valioso. Por ello, los viernes de verano nos desconectamos a las 2:00 p.m. y el resto del año, a las 4:00 p.m.



Sabemos que el tiempo para descansar es necesario. Por ello, tenemos combos de 5 o 10 días y Entel regala 1 o 2 días más, respectivamente.



Tenemos 15 días adicionales a los días que nos brindan las licencias de Ley por maternidad, paternidad y adopción.



Realizamos acompañamiento médico a las colaboradoras gestantes y tenemos servicio de nutricionista en línea. Recibimos a nuestros bebés power con un presente. Sabemos que el líder es pieza clave, por ello le brindamos consejos para el acompañamiento de colaboradora que regresa de su licencia por maternidad.

Adicionalmente, contamos con el programa de bienestar "Entel Más+", que trabaja en cuatro dimensiones: mental, físico, emocional y socio-familiar, y busca fomentar la adopción de hábitos saludables entre nuestros colaboradores y colaboradoras para mejorar su bienestar.



Mental

Psicólogo en línea gratuito para colaboradores y familiares.

Mindfulness a través de *Monkeyfit*

Físico

Entrenamiento y recetas saludables a través de *Monkeyfit*

Descuentos con marcas saludables

Frutas en la oficina

Pausas activas

Emocional

Espacios de *mindfulness* semanales

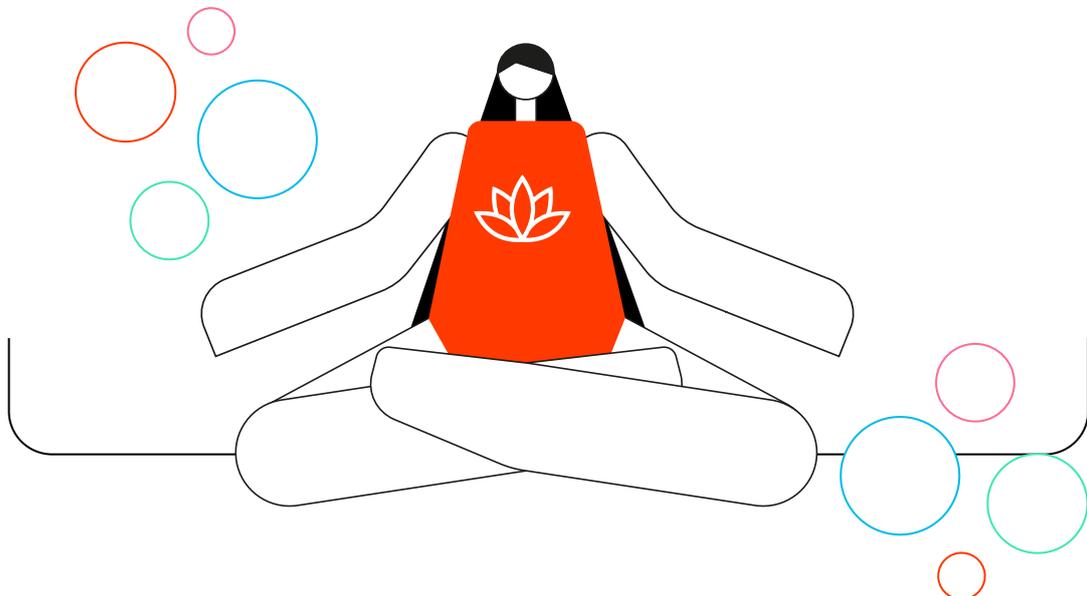
Cápsulas de manejos de emociones y gestión del tiempo

Socio - familiar

Webinars para papás, mamás y familiares.

Seguimiento médico a gestantes.

Licencias ampliadas de maternidad, paternidad y adopción





(Entel 6: Calidad en el servicio)

Cientes y calidad de nuestros servicios

Nuestra oferta de servicios se divide principalmente en dos segmentos: Personas y Empresas

6

Mercado Personas

Con respecto al Mercado Personas, la cantidad de clientes de este segmento aumentó un 13,6 %, pasando de tener 69 281 en 2021 a 78 734 en 2022.

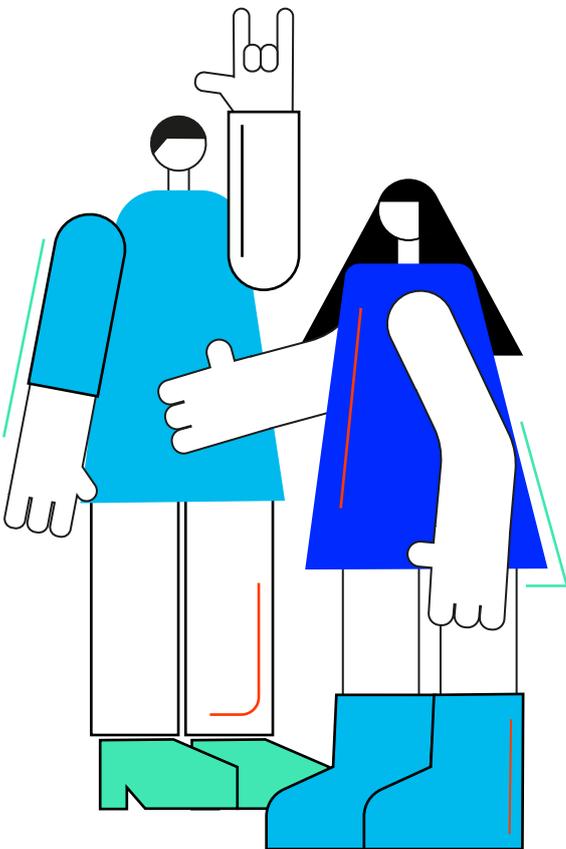
La siguiente tabla muestra la evolución de la cuota del mercado de clientes en telefonía móvil fija inalámbrica.

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

año	2020	2021	2022	2022
Cuota del mercado	21,7 %	23,6 ² %	23,5 %	24,8 %

Cabe mencionar que en 2022 mantuvimos nuestra estrategia de aseguramiento de los viajes digitales de nuestros clientes, emprendiendo acciones de mejora para aumentar su nivel de satisfacción sobre nuestros servicios. En el periodo anterior, continuamos fomentando el uso de canales digitales a través de diversas campañas que contaron con distintos mecanismos de comunicación como: mensajes de texto, mailings, redes sociales, información en web. Además, buscamos orientar a nuestros clientes a través de una comunicación dirigida por asesores y por comunicaciones a través del sitio web.

² Actualización de dato



Mercado Empresas

Durante el año 2022, mantuvimos nuestra estrategia y realizamos varias iniciativas para continuar mejorando la calidad de los servicios que ofrecemos a los clientes corporativos. Entre las principales acciones desarrolladas, mantuvimos el enfoque en la promoción de la digitalización, logrando mejorar este porcentaje de clientes atendidos en comparación con el periodo anterior.

Mix digital - Porcentaje de atenciones en canales digitales en el periodo 2021 - 2022

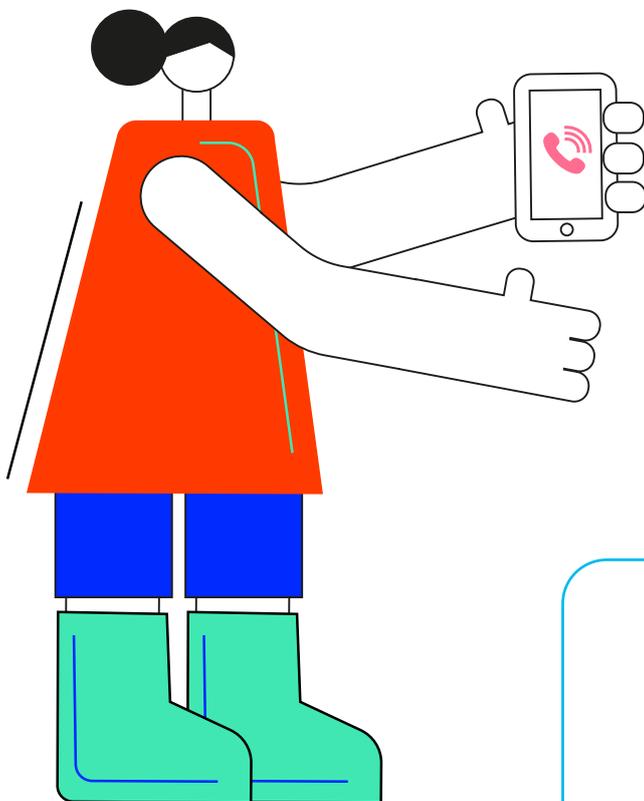
año	2021	2022
Porcentaje de atenciones en canales digitales	23,5 %	24,8 %
Porcentaje de clientes que usan la Web Mi Facturación	50 %	4 %

Cabe mencionar que uno de los principales desafíos que enfrentamos en el periodo consistió en la implementación de las disposiciones establecidas en la norma legal de OSIPTEL denominada "Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución n.º 172-2022.cd. A través de este requerimiento legal se debe asignar una contraseña para que pueda ser utilizada por los usuarios del servicio.

6.1 Atención a clientes

En Entel Perú escuchamos a nuestros clientes. Por ello, contamos con diversos mecanismos para atenderlos de manera ágil y eficiente, además de recibir sus consultas, solicitudes y reclamaciones. Por nueve años consecutivos, hemos sido reconocidos con el premio Best Consumer Experience de la consultora IZO, por ofrecer la mejor experiencia del cliente en el sector de las telecomunicaciones. Este reconocimiento está respaldado por nuestros procesos internos y por el profesionalismo y compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras, quienes siempre están dispuestos a prestar la mejor atención a nuestros clientes y usuarios.

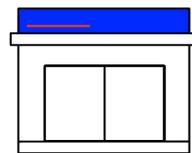
Contamos con canales tradicionales y digitales para llevar a cabo la atención. Entre los canales tradicionales contamos con líneas telefónicas de atención:



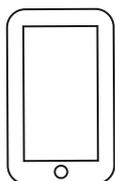
- ▶ Desde un **Entel al 123**
- ▶ Desde un teléfono fijo u otro operador, al:
01 611 - 7777 o al 0800 - 09000

También se cuenta con tiendas a nivel nacional que son franquiciadas y que brindan atención a requerimientos como: portabilidad, renovación, reposición, reconexión de línea, cesión de línea, venta, cambio de plan, desbloqueo de equipo, detalle de llamadas, y, en algunos casos, también servicio técnico. Cabe mencionar que algunas de estas tiendas cuentan con personal capacitado en lengua de señas, para que puedan atender los requerimientos de nuestros clientes con discapacidad auditiva.

El detalle de tiendas a nivel nacional puede revisarse en el siguiente enlace: <https://www.entel.pe/tiendas-info/>

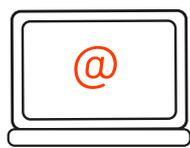


En cuanto a los canales digitales, tenemos la App Mi Entel, el sitio web Mi Entel, el Messenger y WhatsApp, que permiten realizar consultas, suscripciones, descarga de recibos, recargas, canje de beneficios, entre otras consultas.



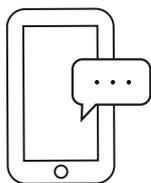
App Mi Entel

- Consumos y saldos
- Suscripciones
- Descarga y pago de recibos
- Recargas
- Canje de beneficios
- Compra de bolsas



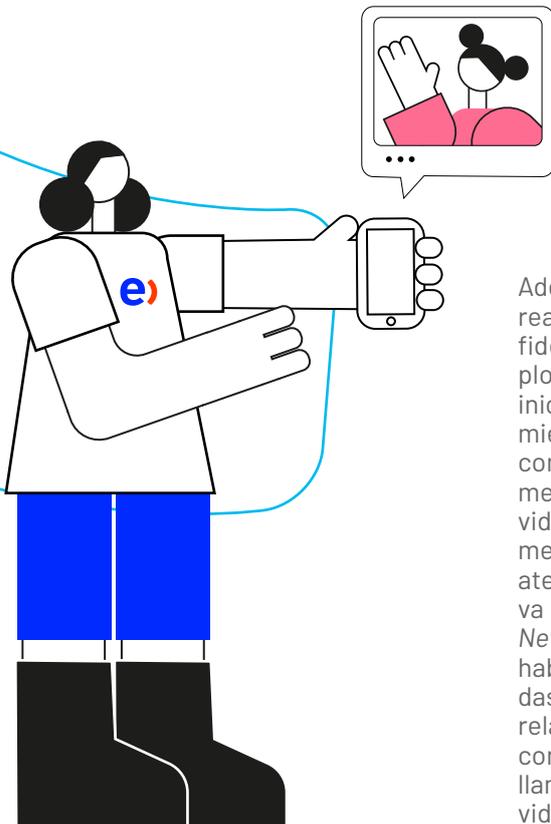
Web Mi Entel

- Consumos y saldos
- Suscripciones
- Descarga de recibos
- Recargas
- Compra de bolsas
- Histórico de recibos y llamadas



WhatsApp y Messenger

- Consumos y saldos
- Suscripciones
- Descarga y pago de recibos
- Recargas
- Compra de bolsas



Además de nuestros canales de atención, hemos realizado y mantenido procesos que nos ayudan a fidelizar la relación con nuestros clientes. Por ejemplo, en el Mercado Personas implementamos una iniciativa denominada videollamadas de relacionamiento, a través de las cuales asesores se ponen en contacto con los clientes para recibir una retroalimentación sobre la calidad de servicio. En estas videollamadas también se les informa sobre algunos mecanismos con los que contamos para agilizar la atención de solicitudes y requerimientos. La iniciativa tuvo buenos resultados, ya que la medición del *Net Promoter Score* mostró que los clientes, que habían sido contactados a través de las videollamadas, registraron un porcentaje mayor de NPS en relación con los que no habían recibido este tipo de contacto: 81 % de NPS (clientes que tuvieron videollamada) vs. 77 % de NPS (clientes que no tuvieron videollamada). Así también, el porcentaje de clientes que participaron de la campaña:

“Videollamadas de relacionamiento” fue igual al 35% de clientes corporativos.

6.2 Resultado de NPS

En Entel Perú, nuestro enfoque, centrado en el cliente, nos permite desarrollar productos y servicios que satisfacen sus expectativas. Para comprender mejor estas expectativas, llevamos a cabo diversas iniciativas. Una de ellas es el análisis de las interacciones que nuestros clientes realizan a través de múltiples canales como tiendas físicas, centros de llamadas, sitios web, WhatsApp, chatbots, entre otros. Estas interacciones nos brindan la información necesaria para mejorar nuestros modelos de atención y adaptarlos a las necesidades del cliente. En Entel Perú utilizamos el NPS (*Net Promoter Score*) como indicador principal para medir la lealtad de nuestros clientes con la empresa. Mensualmente se realizan estudios de benchmarking para monitorear el NPS de marca en distintos viajes que realizan los usuarios. Esta medición también es aplicada a los canales de venta y posventa, en modalidad no competitiva.

En el Mercado Personas, el NPS de marca alcanzó el 66 % para los procesos de renovación y 29 % para los procesos de cobranzas en los servicios de pospago.

Además, el NPS de los canales de atención ha mostrado una mejora en relación con el resultado obtenido en 2021, incrementando el valor registrado en 4 % y, además, superando la meta en 10 puntos porcentuales (42 %). La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en cada año del periodo 2019-2022.

Resultados NPS de canales de atención

Indicador	2019	2020	2021	2022
Resultado obtenido	40 %	34 %	48 %	52 %
Porcentaje	40 %	40 %	40 %	40 %



Además, empleamos una visión complementaria llamada NPS relacional, que nos permite evaluar la percepción de nuestra marca en comparación con otras marcas. Esto nos ayuda a mantenernos dentro de los estándares establecidos y a comprender cómo somos percibidos tanto por nuestros propios clientes como por aquellos que utilizan productos o servicios de la competencia. Se trata de una pregunta al cliente que, de forma general, cuestiona sobre la experiencia general con la marca. En 2022, experimentamos mejoras en los resultados de la evaluación, tanto en el servicio postpago como en el servicio prepago. En el primer caso, el incremento fue de 2 puntos porcentuales con relación a lo obtenido en 2021. Por su parte, en el servicio prepago, el aumento fue de 3 puntos porcentuales, mostrando que las iniciativas y mejoras implementadas durante el periodo de reporte han contribuido a que la percepción de nuestra marca entre nuestros clientes siga mejorando

Evolución del NPS Relacional

Mercado Personas	2019	2020	2021	2022
Postpago	27 %	39 %	28 %	30 %
Prepago	34 %	38 %	37 %	40 %

Asimismo, realizamos el análisis del NPS obtenido a partir de las interacciones realizadas en diversos canales de atención, las cuales en su mayoría fueron superiores a los obtenidos en 2021, mostrando los siguientes resultados:

Evolución del NPS Diversos canales

CANAL	Número de interacciones		% NPS	
	DIC 2019	DIC 2020	2021	2022
Web pública	1732	1862	-	-
Web privada	278	370	-	41 %
Web Appbot	261	304	30 %	44 %
WhatsApp ejecutivo (asistido)	378	226	49 %	61 %
Telefónico	812	724	40 %	39 %
Tiendas y Agentes	680	626	49 %	50 %
App	10 937	11 577	33 %	40 %

6.3 Gestión de la información

(GRI 418-1)

Tal como lo establece nuestro Código de Ética, Entel Perú declara la veracidad de la información como principio básico en todas sus actuaciones. Nuestros colaboradores tienen el compromiso de transmitir de forma veraz toda la información que se debe comunicar, tanto a nivel interno como externo, y en ningún caso proporcionarán información incorrecta o inexacta que pueda inducir al error a la persona que la recibe.

Principales indicadores relacionados con la gestión de la información

Indicador	2022
Número de reclamaciones de autoridades reclamatorias	1
Porcentaje de clientes cuyos datos se emplearon con fines secundarios	100 %

6.4 Protección de datos de clientes

(GRI 418-1)

La protección de la información personal de nuestros clientes es un aspecto muy importante de nuestra gestión. Por ello, contamos con una Política Interna de Protección de Datos Personales y una Política de Privacidad Pública que se encuentran disponibles en el portal corporativo a través del siguiente enlace: <https://www.entel.pe/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>. Estas políticas se encuentran alineadas con lo establecido en la Ley n.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y normas complementarias.

Los contratos de suscripción con nuestros clientes contienen una solicitud de consentimiento para el envío de publicidad. Por otro lado, a través del ejercicio de sus derechos ARCO, los clientes pueden ejercer los siguientes derechos o solicitudes:

- Opción de oposición
- Reclamos sobre incumplimientos en la protección de datos
- Acceso a los datos en poder de la empresa / corrección y eliminación de datos

El tiempo de almacenamiento de la información personal de nuestros clientes es de diez años posterior al término del contrato.

Indicadores de relacionados con la protección de datos

Indicador	2022
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	0
Número de Reclamaciones de autoridades regulatorias	1
Porcentaje de clientes y de datos personales utilizados con fines secundarios	100 %
Porcentaje de requerimientos del Gobierno que fueron atendidos al cierre del año 2022	73,19 %
Número de requerimientos de datos personales por parte de las autoridades de Gobierno	15 977

6.5 Ciberseguridad

(GRI 418-1)

La ciberseguridad es de vital importancia para una empresa de telecomunicaciones como la nuestra. En un entorno cada vez más digitalizado, en el que la información y los servicios se transmiten a través de redes y sistemas conectados, es crucial asegurar la protección de los datos de nuestros clientes, así como salvaguardar la infraestructura de la empresa.

Como compañía de telecomunicaciones, manejamos una gran cantidad de información confidencial, desde datos personales de nuestros clientes hasta información estratégica de la propia compañía. Por ello, tenemos el firme compromiso de implementar todas las medidas necesarias para reducir los riesgos relacionados con la información, evitando la ocurrencia de eventos que puedan resultar en la pérdida de datos, la sustracción de información sensible y la interrupción de los servicios, teniendo consecuencias financieras y legales graves, además del consecuente daño reputacional que esto generaría.

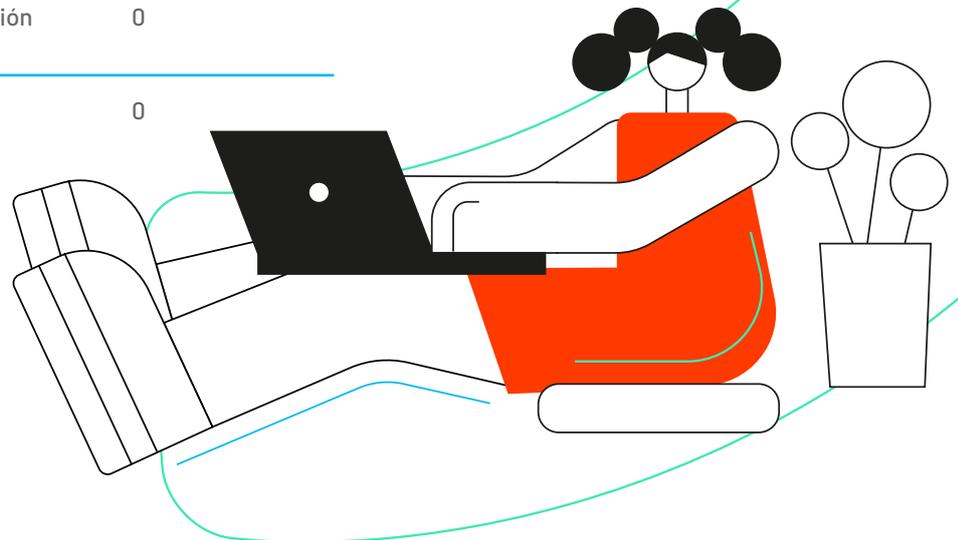
Por ello, contamos con sólidas políticas y medidas de seguridad cibernética, que incluyen el uso de sistemas de autenticación de usuarios, monitoreo constante, actualización de software, simulacros de ciberseguridad, análisis de vulnerabilidad, entre otros.

Además de las medidas técnicas, buscamos crear una cultura interna de ciberseguridad, por lo que invertimos tiempo y recursos en la capacitación de nuestros colaboradores y colaboradoras sobre buenas prácticas de seguridad de la información y buscamos crear consciencia sobre la importancia de mantenerse alerta ante posibles amenazas.

La implementación adecuada de medidas de ciberseguridad garantiza la protección de los activos de la empresa, garantiza la confidencialidad y la privacidad de los datos de los clientes, y fortalece la confianza en la organización. Además, también existen requerimientos legales como la Ley de Protección de Datos Personales que cumplimos como organización.

Indicadores sobre seguridad de la información

Indicador	2022
Numero de filtraciones de datos	0
Porcentajes que implica información de identificación personal	0
Número de clientes afectados	0



Las clasificaciones de seguridad son medidas objetivas y cuantificables basadas en datos sobre el rendimiento general de la ciberseguridad de una organización, expresadas universalmente mediante una escala cuyos valores van de la letra A a la F. Estas herramientas utilizan los marcos CIS y NIST. Para el riesgo externo y de terceros, Entel utiliza a SecurityScorecard³. Para el interno, a Tenable y el módulo LUMIN⁴. Para el riesgo asociado al *Digital Supply Chain*, el referente es Cyberpion⁵. Estos indicadores se revisan constantemente tanto en los *cockpit* mensuales como en los comités técnicos y de negocio. Al cierre del año 2022 Entel Perú obtuvo 92 puntos en el Nivel A de SecurityScorecard.

³SecurityScorecard es un referente mundial en calificaciones de ciberseguridad que cataloga constantemente a millones de organizaciones de todo el mundo. 2. Empresa de ciberseguridad con

⁴Empresa de ciberseguridad con sede en Columbia, Maryland, creadora del software de análisis de vulnerabilidades Nessus.

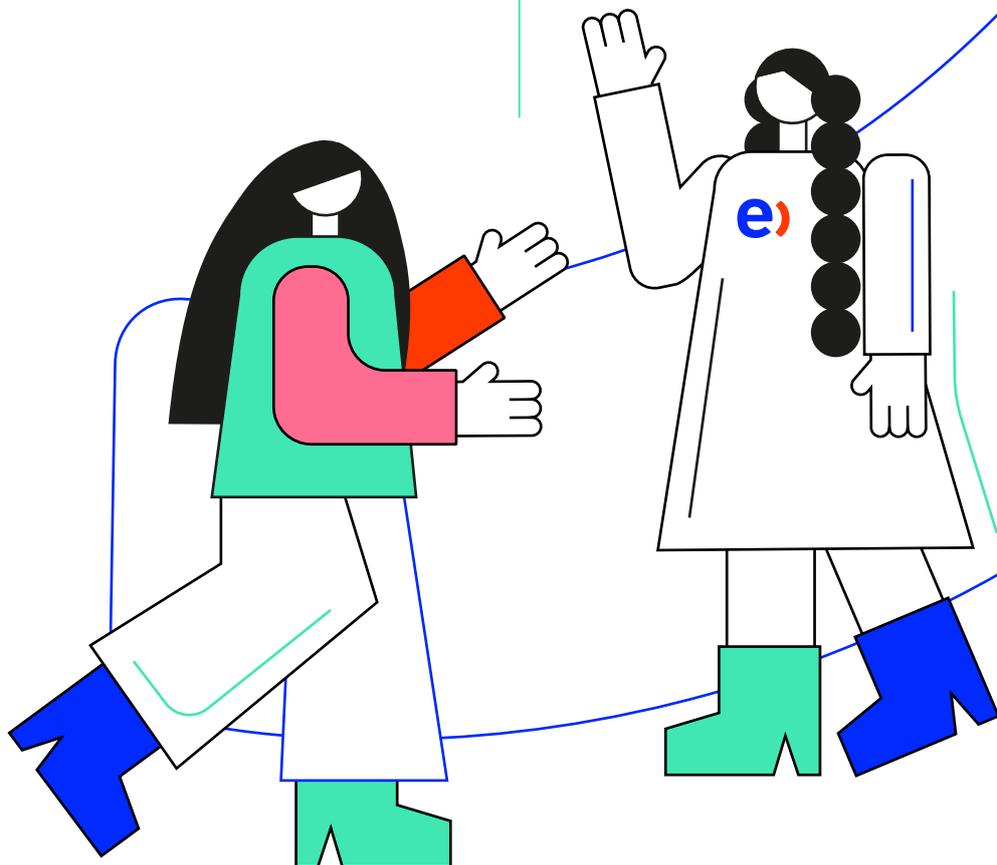
⁵Plataforma de ciberseguridad proactiva que identifica y neutraliza amenazas al ecosistema digital de una empresa.

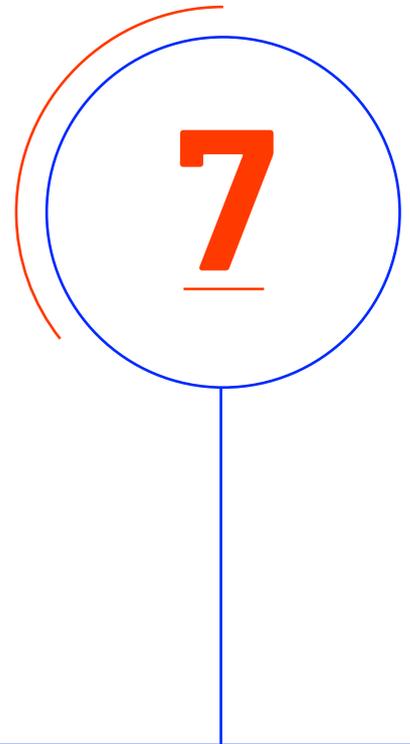
6.6 Reclamaciones

(GRI 418-1)

Para la atención de reclamaciones contamos con canales presenciales en las tiendas Entel y también a través de medios digitales como por ejemplo la APP Mi Entel; también a través de atención telefónica llamando al 123, opción 1-0-2 o mediante el WhatsApp: +51 98 100 2000. Además, en cumplimiento de la legislación vigente, se cuenta con un libro de reclamaciones, al que se puede acceder desde el siguiente enlace: <https://www.entel.pe/flujo-libro-de-reclamaciones/>. Las reclamaciones ingresadas por esta vía podrán ser dirigidas a INDECOPI u OSIPTEL.

La información sobre las reclamaciones presentadas en primera instancia se encuentra disponible a través del portal <https://punku.osiptel.gob.pe/>. En 2022, la cantidad total de reclamaciones correspondientes a Entel Perú ascendió a 181 595; un 14,3 % más que los registrados en 2021 (158 858).





(GRI 203-1)(GRI 203-2)

Nuestro aporte a la sostenibilidad

En Entel Perú buscamos contribuir con el desarrollo socioeconómico y utilizar la tecnología de manera responsable para beneficiar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. Nuestro compromiso con la sostenibilidad y la excelencia nos impulsa a continuar innovando y creando un impacto positivo en todos los aspectos de nuestro negocio.

7.1 Conectividad y cobertura

(GRI 203-1)(GRI 203-2)

Nuestra base de clientes aumenta año tras año gracias a la confianza y calidad de nuestros servicios. En 2022, nuestra base de usuarios y suscriptores continuó creciendo de manera sostenida, sobrepasando los diez millones, superando en 3,9 % la cantidad registrada en el periodo anterior, contando con 174 mil nuevas suscripciones de clientes.

La portabilidad numérica se consolida como un mecanismo clave que impulsa la competencia en el mercado móvil, generando una dinámica favorable para los usuarios y fomentando la innovación. Durante los últimos años, la cantidad de migraciones a Entel ha superado el millón de líneas cada año, alcanzando un valor de 1 606 730 en 2022, y mostrando un incremento de 3,2 % con respecto al año 2021. Por otro lado, las líneas migradas hacia otro operador ascendieron a 1 369 519, dejando un balance positivo de 237 211 en el año.



Migraciones a Entel por año

Año	Cantidad de líneas migradas
2020	1 045 304
2021	1 557 463
2022	1 606 730

Territorios con cobertura por tipo y año

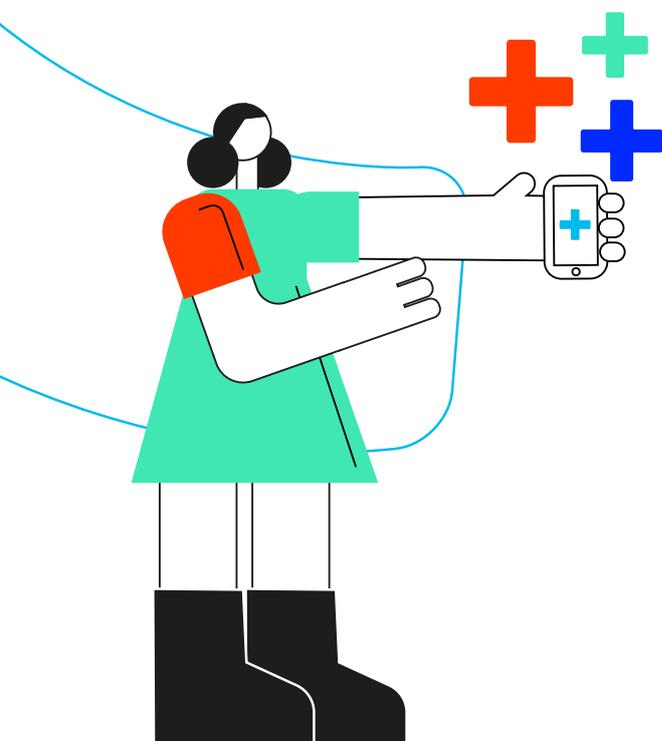
Año	2G	3G	4G	5G
2020	6 638	6 694	3 717	-
2021	4 920	5 860	3 306	2
2022	313	2 688	3 142	2

Nota: Cantidad de centros poblados con cobertura

Número de antenas instaladas para las telecomunicaciones, según tipo en el periodo 2020-2022

Año	2G	3G	4G	5G y otros	RAN Sharing
2020	973	1 119	1 135	237	624
2021	0	663	1 854	450	1 651
2022	0	361	2 081	635	1 302

7.2 Aumento de la productividad



Las empresas de telecomunicaciones desempeñan un papel fundamental en el impulso de la productividad en un país. A través de sus infraestructuras y servicios, facilitan la conectividad y la comunicación eficiente entre personas, empresas e instituciones. Esto se traduce en numerosos beneficios para la economía y la sociedad en general.

Nuestros servicios permiten una mayor agilidad en los procesos empresariales, acelerando la transmisión de datos, la colaboración en tiempo real y la toma de decisiones. Esto conduce a una mayor eficiencia en la gestión de las operaciones y ahorros significativos en costos. También facilitamos el desarrollo del comercio electrónico, promoviendo la digitalización de los negocios y facilitando el acceso a nuevos mercados tanto a nivel nacional como internacional. Esto amplía las oportunidades comerciales y fomenta la competitividad.

En Entel Perú atendemos a una diversidad de sectores productivos, siendo el subsector servicios el que cuenta con el mayor porcentaje de clientes, equivalente a un tercio del total y más de la mitad de líneas (54 %); en segundo lugar, se encuentran los clientes del subsector comercio y distribución, que representan el 27 % del total de clientes y un 11 % del total de líneas en este mercado. Nuestros clientes del subsector banca, finanzas y seguros constituyen el 1 % del total, sin embargo, la cantidad de líneas representa el 14 % del total.

Número de clientes por subsector

Sector	Número clientes	% Clientes	Número de líneas	% Líneas
Alimentos y bebidas	2 050	3 %	14 780	1 %
Construcción y bienes raíces	4878	7 %	31 585	2 %
Banca, Finanzas y Seguros	489	1 %	178 765	14 %
Transporte y agencias de aduanas	9 783	13 %	90 428	7 %
Industria	11 972	16 %	128 567	10 %
Comercio y distribución	20 303	27 %	144 339	11 %
Servicios	24 436	33 %	688 784	54 %
Total	73 911	100 %	1 277 248	100%

Número de clientes en mercado empresas

Año	Clientes	Usuarios
2019	59 529	767 571
2020	61 307	1 033 105
2021	68 619	1 340 148
2021	73 911	1 277 248

7.3 Tarifas accesibles

(Entel 2: Tarifas accesibles)(GRI 203-2)

En un mundo cada vez más digitalizado, las tarifas accesibles en los servicios de telecomunicaciones desempeñan un papel fundamental en la mejora del acceso a la tecnología para la población en general. Ello permite que un mayor número de personas puedan beneficiarse de los avances y las oportunidades que ofrece la tecnología. Entre ellas tenemos la inclusión digital, la realización de transacciones bancarias y la obtención de información vital para su educación y bienestar, entre otros.

Asimismo, la accesibilidad económica en los servicios de telecomunicaciones impulsa la innovación y el emprendimiento. Si un mayor número de personas tienen acceso a la tecnología, es posible generar oportunidades para el desarrollo de nuevas aplicaciones, servicios y soluciones que aborden las necesidades y demandas de la población. Por ello, en Entel Perú fijamos tarifas justas que permiten el acceso de más personas a los servicios de conectividad, a través de la diversidad de planes que ofrecemos. Para su definición, tomamos en cuenta la información del mercado y buscamos ser competitivos, ofreciendo precios y promociones que se ajusten a las necesidades de nuestros futuros clientes.

Para más información sobre las tarifas vigentes durante el año, puede visitar el siguiente enlace: <https://www.entel.pe/listado-de-tarifas-y-promociones/>

Cabe mencionar que, en cumplimiento de la normativa vigente, la información sobre las tarifas es proporcionada al organismo regulador de las telecomunicaciones para que estas puedan ser consultadas a través del Sistema de Consultas de Tarifas SIRT, disponible en el siguiente enlace: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/frmConsultaTar.aspx>





8

Nuestros programas sostenibles y la relación con la comunidad

Comprometidos con el desarrollo de la sociedad, impulsamos programas que contribuyen con la generación de aportes a la sociedad y al ambiente. Consideramos que la comunicación y la relación adecuada con los diversos medios nos permite llegar a más personas, más oyentes y más lectores, aumentando el impacto positivo, sobre todo, en el fomento de una cultura social y ambientalmente responsable. A continuación, describiremos los principales programas que continuaron desarrollándose durante el año 2022. Es pertinente señalar que algunos de nuestros programas quedaron sin efecto en este periodo. Tal es el caso de "Donativo chip Entel" y "Aquí estoy", que fueron desarrollados durante la coyuntura de la pandemia. El proceso de cambio del modelo híbrido al presencial también trajo la suspensión del programa "Más Responsable", el cual esperamos retomar en 2023.

8.1 Señas que conectan



(GRI 203-2)

Nuestro programa "Señas que conectan" tiene por objetivo principal acercarnos más y responder con ajustes razonables a las necesidades de los clientes que posean discapacidad auditiva. Desde 2018, iniciamos un proceso de aprendizaje a través de capacitaciones en lengua de señas peruana, dirigidas a asesores y asesoras que brindan atención en nuestras tiendas. En 2022, experimentamos nuevos desafíos debido a la reestructuración del modelo de trabajo con nuestras tiendas, que ahora son propiedad de nuestros socios estratégicos. La cifra de personal capacitado en 2022 fue menor a la cantidad alcanzada en 2021 (-61 %).



Número de personas capacitadas por año

Año	Cantidad de Capacitados
2020	33
2021	36
2022	14

Como parte de la iniciativa "Señas que conectan" también se mantuvo el proceso de capacitación interna, a través del modelo e-learning, que es de carácter voluntario y se encuentra disponible en nuestra plataforma de capacitación denominada Campus Entel. En septiembre de 2022, pusimos este mismo video a disposición del público en general en nuestro sitio web, en el siguiente enlace: <https://www.entel.pe/sostenibilidad/senas-que-conectan/>



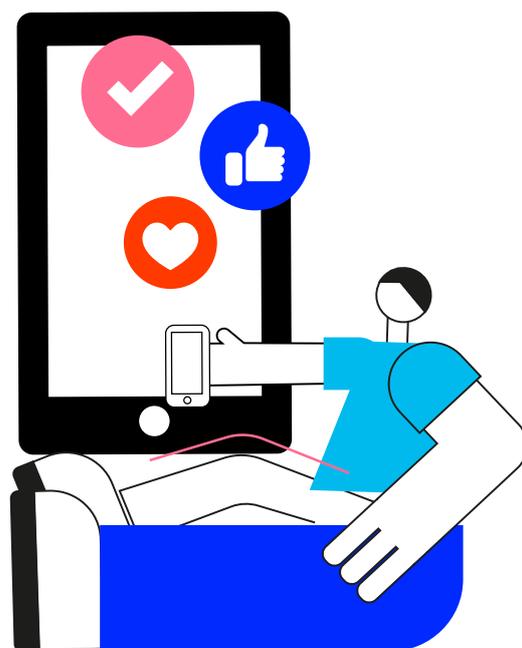
8.2 Comunicación sostenible

La interacción continua a través de distintas plataformas, espacios de conversación y redes sociales nos permite conectar con más personas y difundir nuestro mensaje. A través de nuestros espacios en LinkedIn, Facebook, Instagram, Twitter y canales como Youtube, recibimos y difundimos información, buscando enviar mensajes que ayuden a construir una sociedad mejor. Un ejemplo de campañas que difundimos a través de estos espacios fue la campaña contra el bullying, que empleó a las redes sociales como canal, y en la que reconocidos influencers dieron consejos sobre cómo usar correctamente los métodos de denuncia por acoso en redes sociales (más información en <https://bit.ly/3RqEW4Q>). Además de la campaña contra el acoso digital, en el marco del Día Nacional de las Personas con Discapacidad, presentamos el "Stand Up con Propósito", un espacio donde un comediante, un actor y una creadora de contenido, contaron diversas anécdotas relacionadas con el tema, buscando crear consciencia entre la comunidad.

En nuestra empresa, nos esforzamos por mantener una comunicación adecuada, transparente y oportuna con nuestros diversos grupos de interés. Para lograrlo, hemos implementado una estrategia de comunicación que utiliza una variedad de medios, con el objetivo de llegar a un público más amplio. Nuestra información se distribuye a través de diversos canales y nos aseguramos de priorizar temas relevantes para nuestros clientes, usuarios y la comunidad en general. Durante el año 2022, difundimos contenidos especializados en áreas como innovación, tecnología de la información, gestión del talento, diversidad, soluciones tecnológicas para empresas, lanzamientos, entre otros.

Para garantizar una comunicación efectiva, utilizamos diversos mecanismos como conferencias, comunicados y notas de prensa. Además, participamos y organizamos eventos dirigidos a los medios de comunicación, brindando oportunidades para el diálogo y la interacción.

La cantidad de menciones positivas, neutras y negativas son indicadores de la percepción del público sobre nuestra empresa. En 2022, del total de menciones generadas, 66,6 % correspondieron a menciones positivas. Por su parte, las menciones negativas alcanzaron el 15,1 % y las neutras, el 13,7 %.



AÑO	Menciones positivas	Menciones neutras	Menciones negativas
2019	1575	723	233
2020	993	439	257
2021	1593	129	215
2022	1427	294	422

Estamos comprometidos con mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros grupos de interés, reconociendo la importancia de la información y el diálogo en la construcción de relaciones sólidas y duraderas.



(Entel 5: Podcast "A propósito")



En línea con nuestro propósito: "Entel potencia lo que te hace distinto, acercando las infinitas posibilidades que da la tecnología para así transformar responsablemente a la sociedad". Desde 2020, implementamos un canal que nos acerca más a nuestros grupos de interés, con el que apuntamos a contribuir con la construcción de una cultura de sostenibilidad en nuestra sociedad. A través de nuestro podcast "A propósito", desarrollamos temas de interés relacionados con aspectos ASG. En cada episodio, buscamos acercar la información de una manera clara y entretenida, difundiendo el mensaje de que todos podemos hacer pequeños cambios en nuestros hábitos y comportamientos para impactar positivamente en la sociedad y en el medioambiente. En línea con nuestros compromisos con los ODS, buscamos que nuestro podcast visibilice los esfuerzos de otras personas y empresas de todos los tamaños en el mismo sentido y, además, aspiramos a que sea un polo de convergencia para generar alianzas que también impulsen el desarrollo sostenible.

Durante el año 2022, la publicación de los 12 episodios se dividió en tres temporadas que abordaron temas ambientales, de género, educación, entre otros. Algunos de los capítulos contaron con la presencia de especialistas, responsables de sostenibilidad en empresas y, en nuestra edición por el aniversario de Entel, contamos con la participación de nuestro gerente general Alexis Licci, quien reafirmó el compromiso de Entel Perú en tomar acción para perseguir su propósito.

Episodios por temporada del programa "A Propósito"

Temporadas 2022	Episodio	Mes de emisión
Séptima temporada	• Violencia infantil digital	marzo
	• Día del agua	marzo
	• Canon móvil	marzo
	• Closet laboral	abril
	• Seguridad y salud en el trabajo	abril
Octava temporada	• Día Internacional de las Niñas en las TIC	abril
	• Hablemos sobre educación con Kantaya	abril
	• Mamá, papá trabajo en sostenibilidad. ¡Para esto nací!	setiembre
	• Hablamos de sostenibilidad con Natura	setiembre
Novena temporada	• ¿Quieres ser un tecno-emprendedor?	setiembre
	• El octavo aniversario de Entel Perú con Alexis Licci	setiembre
	• Hablamos de Recicla Consciente con Super Food Holding y LOOP	octubre



En 2022, nuestros episodios alcanzaron un total de 2133 reproducciones, lo que equivale a un promedio de 117 reproducciones por capítulo. En cuanto a la cantidad de seguidores, en 2022, alcanzamos la cifra de 294, mostrando un crecimiento de 20,5 % con respecto al año anterior.



Evolución "A Propósito"

Año	Cantidad de seguidores	Cantidad de reproducciones
2020	64	1 253
2021	244	2 007
2022	294	2 133

Cabe mencionar que desarrollamos la segunda edición del concurso *Podcast Sostenible*, cuya finalidad es reconocer el trabajo de *podcasters* peruanos que, al igual que nosotros, buscan generar conciencia sobre aspectos relacionados con la sostenibilidad y tratan de generar un impacto positivo en la sociedad, promoviendo el cuidado de nuestro entorno. En esta edición, los primeros tres lugares abordaron los siguientes temas:

Ganadores del concurso Podcast Sostenible

Puesto	Tema	Autores
1	Transformando la educación en Perú con Despega ONG	Morlen Talks
2	Una vida sin basura	Conecta con el futuro
3	EcoKallpa: la fuerza ecológica de Huara	Reinventados Radio UPN

Otra de las iniciativas que continuamos desarrollando en 2022 fue la tercera edición del concurso Foto Sostenible, que también busca reconocer a las personas que, gracias a su talento, logran captar en una imagen alguna situación relacionada con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta iniciativa cuenta con dos categorías. La primera de ellas está dirigida a periodistas y la segunda, al público en general. A continuación, se presenta la relación de los ganadores.

En la categoría Foto-periodista, participaron profesionales que abordaron temas relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y cuyas capturas fotográficas hayan sido publicadas en crónicas o reportajes de algún medio de comunicación masivo peruano, digital o impreso. Es pertinente resaltar que esta publicación se debió realizar después del 30 de abril de 2022.

En la categoría General participaron personas que abordaron los temas relacionados con los ODS. Sus propuestas fotográficas debieron corresponder al mismo periodo que la categoría mencionada.



Ganadores del concurso Foto Sostenible

Puesto	Periodista	Público en general
1	Oscar Jhonet Rodríguez Robles	
2	Aldair Jorge Mejia Lopez	Antonio Wong
3	John Michael Ramón Taya	



Uno de nuestros programas de voluntariado más representativos retornó a la presencialidad en 2022. Nuestro equipo, compuesto por más de 30 voluntarios, realizó una actividad con la ONG Kantaya. Durante la visita, nuestros colaboradores desarrollaron diversas dinámicas como juegos, enseñanza del abecedario en lengua de señas, sensibilización sobre la importancia del reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, entre otros. Fueron más de 50 niños y niñas que participaron de la actividad. Además de la información, recibieron loncheras y premios durante la realización de las actividades de integración. Adicionalmente, a lo largo del año realizamos colectas internas entre los colaboradores para que puedan ser entregadas a las siguientes instituciones: Teletón, Kantaya, Juguete Pendiente y Liga contra el Cáncer. De esta manera se pudo contribuir con su sostenimiento.



Conectados con el PLANETA

Conscientes de la responsabilidad que tenemos de generar un impacto positivo en nuestra sociedad y en nuestro entorno, desde 2015, en Entel desarrollamos la iniciativa Conectados con el planeta, que busca fomentar, entre los jóvenes, el uso de energías limpias a través de la instalación de cargadores solares para celulares que son abastecidos por celdas fotovoltaicas. Durante la pandemia, este programa fue suspendido temporalmente. Sin embargo, en 2022 retomamos nuestro compromiso y mantuvimos diecisiete cargadores instalados en distintas universidades del país. De esta manera, contribuimos con la reducción de gases de efecto invernadero.





Conscientes del poder que tiene la educación para transformar positivamente a la sociedad, reafirmamos nuestro compromiso con la educación a través de nuestra alianza con la institución Enseña Perú, que proporciona educación de calidad a niños, niñas y jóvenes de distintas partes del país. Durante el año 2022, demostramos que en Entel somos parte de la solución, contribuyendo al desarrollo de niños, niñas y jóvenes, gracias a la implementación de conectividad, proporcionando datos a través de cinco modems con servicio de internet ilimitado para el uso de los docentes. Además, colaboramos con la difusión de sus actividades a través de nuestras redes sociales, llevando su mensaje a más personas.



Donativos

Hicimos entrega de tres modems a la institución Sinfonía por el Perú, con la finalidad de que los docentes puedan realizar clases contando con un servicio de internet de calidad. También participamos del Proyecto Videoarte Jointi, a través del cual se enseña a las mujeres de la Comunidad Shipibo-Conibo de Cantagallo a desarrollar proyectos audiovisuales. Así, gracias a una alianza con la empresa VIVO, se donaron cinco celulares de la misma marca, incluyendo el servicio de telefonía e internet.

La siguiente tabla presenta un resumen de las contribuciones en especie que se han realizado a través de los diversos programas e iniciativas con la comunidad, los mismos que fueron valorizados por un monto de 31 342,2 soles.

Inversiones en la comunidad

Comunidad o institución beneficiada	Uso del equipo o servicio	Equipo o servicio	Cantidad	Precio unitario	Total
Comunidad Shipiba de Cantagallo	La comunidad utilizó los celulares para aprender a tomar fotos a sus productos y así poder comercializarlos.	Celulares Vivo V21	5	2 376	11 880
Sinfonía por el Perú	La ONG Sinfonía por el Perú usa los modems para tener conexión en sus puntos de operación.	Modems con internet ilimitado	3	155,9	467,7
Recicla Consciente llega al Cole	Recicla Consciente Llega al Cole utilizo los celulares como premios para el concurso interescolar de reciclaje.	Celulares Samsung A53	5	2 664	13 320
Recicla Consciente llega al Cole	Recicla Consciente Llega al cole utilizo los celulares como premios para el concurso interescolar de reciclaje.	Celulares Redmi Note 10 Pro	5	979	4 895
Enseña Perú	La ONG Enseña Perú usa los modems para tener conexión en sus puntos de operación.	Modems con internet ilimitado	5	155,9	779,5
Total					31 342,20



Nuestro entorno

Las empresas de telecomunicaciones tenemos una responsabilidad significativa en relación con los impactos ambientales que generan nuestras operaciones. La expansión y operación de nuestras redes de comunicación requieren el uso de recursos naturales, energía y la generación de residuos electrónicos. Por lo tanto, asumimos un compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Este compromiso implica la implementación de buenas prácticas como la adecuada gestión de los residuos electrónicos, fomentando su reciclaje y reutilización entre la comunidad interna y externa. Así también, buscamos liderar el camino hacia un futuro más sostenible, promoviendo la educación ambiental entre nuestros clientes y colaboradores, e incentivando el uso responsable de los dispositivos y servicios de comunicación.

Entre los principales aspectos ambientales que pueden generar impactos en el entorno tenemos la generación de

residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, además de los impactos relacionados al cableado aéreo y al consumo energético.

Entel Perú cuenta con un sistema de gestión ambiental que busca identificar los aspectos ambientales que son inherentes a las actividades que realizamos. Dicho sistema tiene por finalidad determinar controles que garanticen el cumplimiento de las disposiciones legales y otros requisitos asumidos, así como la prevención y la mitigación de los impactos en el entorno. Los procesos desarrollados en el Centro de Operaciones San Borja de Entel Perú, tales como diseño, implementación, operación y mantenimiento de la red core y servicios digitales de Entel Perú cuentan un sistema de gestión ambiental certificado bajo los requisitos de la norma internacional ISO 14001: 2015.

Gestión de residuos sólidos de aparatos eléctricos y electrónicos.

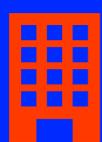
(Ente 1: Gestión y manejo de RAEE)

Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, en adelante RAEE, constituyen uno de los principales aspectos ambientales relacionados con nuestras actividades. Durante su vida útil, los productos electrónicos nos ofrecen la posibilidad de conectarnos. Sin embargo, al finalizar su uso también presentan oportunidades para la recuperación de sus componentes. Estos equipos contienen en su interior materiales que presentan características peligrosas y, de no tener un tratamiento o disposición final adecuados, constituyen un riesgo para la salud de las personas y el medioambiente. Como comercializadores de equipos de telecomunicación, somos responsables de la gestión de los residuos que se generen a partir de su uso, en virtud del principio de responsabilidad extendida del productor, contemplado en el Decreto Supremo n.º 009-2019-MINAM.

Conscientes de la gran responsabilidad que tenemos como comercializadores de equipos electrónicos, estamos en una constante búsqueda de nuevas formas de promover que más personas reciclen sus RAEE, a través de campañas de sensibilización, participación en programas que promueven el reciclaje, charlas informativas, entre otras. Así, en 2014 surge nuestro programa "Reciclemos para transformar".

Una de las principales acciones desarrolladas el año pasado consistió en la migración, desde un sistema de recolección individual a un sistema colectivo, para el acopio y tratamiento de estos residuos especiales, a través de la empresa RECOLECC. Este cambio ha sido trascendental para lograr mejoras en la difusión, acopio y almacenamiento de los RAEEs y, de esta manera, alcanzar la cuota anual de residuos reciclados, ya que al unirnos a más empresas que tienen el mismo objetivo, logramos llegar a más personas. A continuación, presentamos información sobre la cantidad de empresas participantes en el programa "Reciclamos para transformar".

Cantidad de empresas participantes



Año	Organizaciones participantes
2019	39
2020	45
2021	47
2022	51



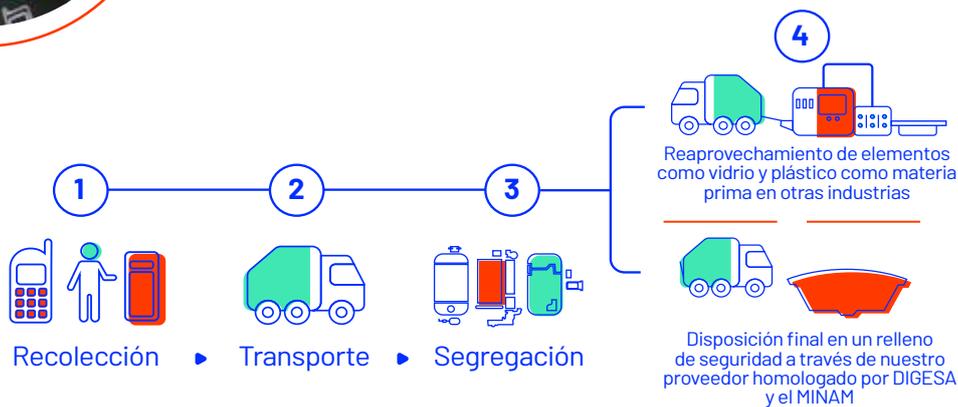


Toneladas de RAEE del programa "Reciclemos para Transformar"



Año	Toneladas
2019	12,7
2020	6,25
2021	8,96
2022	42,12

Los residuos recolectados son transportados por una empresa operadora de servicios de residuos sólidos y llevados al centro de reaprovechamiento, para que los componentes puedan ser recuperados. Aquellos que ya no tienen posibilidad de reaprovecharse, son destinados a un relleno de seguridad debidamente autorizado por las autoridades competentes. La siguiente figura explica el proceso que siguen los RAEE que nuestros usuarios depositan en los contenedores ubicados en los diferentes puntos de acopio.



Entre las actividades de difusión realizadas, se dictó una charla de sensibilización sobre la importancia del reciclaje de RAEE en el Colegio Euroamericano. En dicha charla participaron aproximadamente 30 niños de 6º de primaria. Esta charla se realizó conmemorando el Día Internacional del Reciclaje.

Desde 2022, nos sumamos a la iniciativa Recicla Consciente, liderada por Superfood Holding, asumiendo una membresía para formar parte de este programa. A través de esta iniciativa, participamos en actividades de voluntariado. Una de las actividades más importantes consistió en la realización de jornadas de limpieza de playas. Además, se efectuó una actividad denominada "Voluntariado digital" que consistió en instruir y proporcionar información a colaboradores voluntarios sobre el reciclaje, para que puedan difundir mensajes de concientización a través de sus redes sociales, invitando a su entorno a dejar sus residuos en las estaciones de reciclaje instaladas en los supermercados de la cadena.

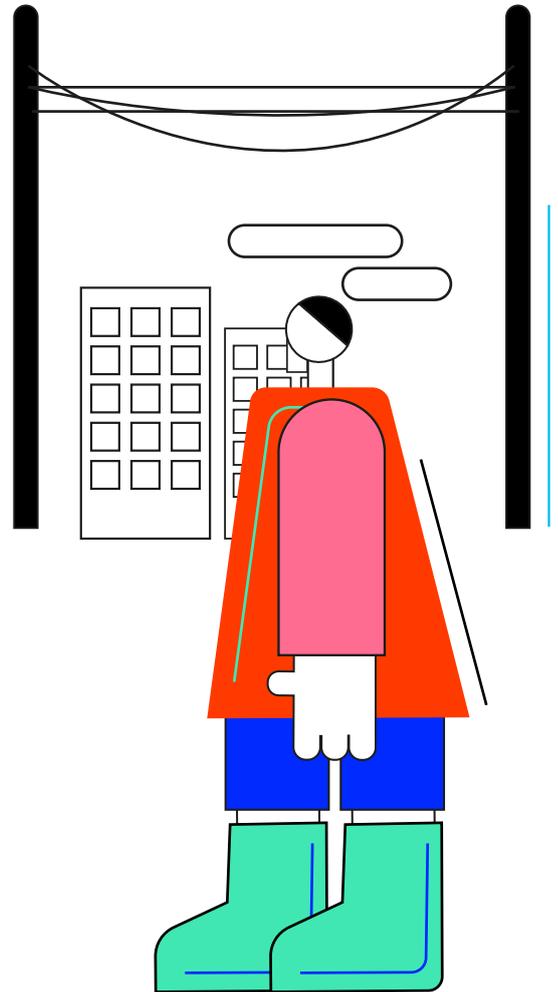
Asimismo, a través de esta participación en este programa, tuvimos la iniciativa de organizar un concurso denominado "Recicla Consciente Llega al Cole", en el que 26 colegios de Innova School y más de 9000 alumnos participaron de una campaña de recolección de residuos, entre los que se encontraban también los de aparatos eléctricos y electrónicos. Como parte de los premios, se dieron tres trofeos a los colegios con mayor recaudación de RAEE. Además, se entregaron diez celulares de alta gama a los diez alumnos de secundaria que lograron recolectar más residuos. mención importante resaltar que en la iniciativa participaron además otras empresas miembros de la iniciativa "Recicla Consciente".

Cableado aéreo

(Entel 4: Cableado aéreo)

El cableado aéreo proveniente de las telecomunicaciones tiene un impacto significativo en la conectividad y la infraestructura de un país. Estas redes permiten la transmisión de datos y señales a larga distancia, facilitando la comunicación y el acceso a servicios de telecomunicaciones en áreas urbanas y rurales. Sin embargo, somos conscientes de que esta actividad también presenta desafíos en términos de mantenimiento, seguridad y estética urbana. Por tanto, es necesario realizar un planeamiento adecuado para asegurar que la extensión del cableado sea la óptima, minimizando el impacto visual y, a la vez, garantizando un funcionamiento seguro y eficiente de las redes de telecomunicaciones.

Las instalaciones de cableado se realizan en cumplimiento de la legislación aplicable vigente. Entre las normas que regulan los aspectos relacionados con el cableado de telecomunicaciones, se encuentra la Ley n.º 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, su reglamento y respectivas modificatorias en el Decreto Supremo n.º 003-2015-MTC; tenemos también, la Ley n.º 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, su reglamento y respectivas modificatorias.



Consumo de energía eléctrica

(GRI 302-1)

La energía eléctrica es un servicio fundamental para el desarrollo de un país y, en nuestro caso, permite el funcionamiento de equipos de cómputo, procesamiento y almacenamiento de información, y por supuesto, el funcionamiento de las oficinas administrativas que implican el uso de luminarias, equipos para el acondicionamiento de los espacios, limpieza, entre otros. Los datos mensuales de consumo de energía eléctrica son registrados en un sistema interno que nos permite generar indicadores de seguimiento. En 2022, el consumo de energía eléctrica en nuestras sedes se incrementó en un 4,9 % con respecto a 2021 y 4 % con respecto a 2020.

Consumo de energía en sedes

Consumo de energía eléctrica Mwh

Sede	2020	2021	2022
Plaza República	304,44	373,83	556,69
TP República	17,25	11,92	17,75
San Borja	8 228,06	8 106,25	8 263,80
Miraflores	3 896,04	3 856,14	4 110,68
Total	12 445,79	12 348,14	12 948,92

Nota: La sede Olguín no ha sido considerada en el reporte debido a que no pertenece a Entel Perú, es una tienda franquiciada

Consumo de agua

(GRI 303-5)



El recurso hídrico es un elemento esencial para la vida en el planeta. Por eso, todos somos responsables de su cuidado y su uso óptimo. El consumo del agua en nuestra empresa obedece principalmente a actividades de uso doméstico, como el uso de los servicios higiénicos. Desde 2020, hemos tenido una variación en los resultados del consumo anual, debido principalmente a las restricciones de la pandemia y los cambios en la modalidad de trabajo que, desde 2021, es flexible, lo que significa una menor cantidad de trabajadores de manera permanente.

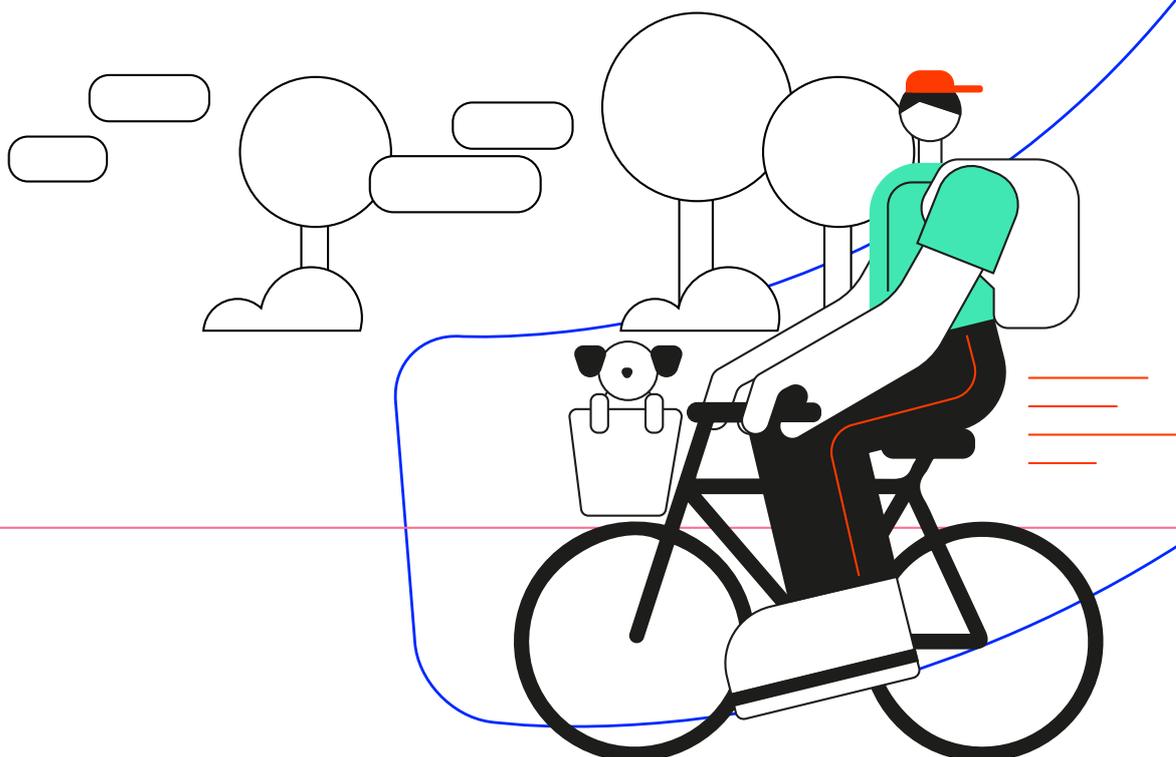
Por otro lado, cabe destacar que la sede San Borja es un edificio inteligente, diseñado con elementos del sistema de distribución de agua que contribuyen con la optimización del consumo.

Consumo de agua en sedes

Consumo de agua Megalitros

Sede	2020	2021	2022
Plaza República	9,64	5,35	6,42
TP República	0,68	0,38	-
San Borja	38,22	6,52	7,38
Miraflores	10,85	2,86	3,70
Total	59,39	15,59	17,65

Nota: La sede Olquín no ha sido considerada en el reporte debido a que no pertenece a Entel Perú, es una tienda franquiciada



Huella de carbono

En nuestra organización, somos plenamente conscientes de la urgencia de contribuir con la mitigación del cambio climático, una problemática global cada vez más evidente y cuyas consecuencias serán más intensas en los países más vulnerables. Reconocemos que el aumento de la concentración de gases de efecto invernadero (GEI) en la atmósfera genera este problema. Por ello, por séptimo año consecutivo hemos realizado la medición de la huella de carbono generada por nuestras operaciones, incluyendo, desde la medición correspondiente a 2021, las derivadas de las antenas instaladas a lo largo y ancho del territorio. Este cambio estableció un nuevo marco de referencia voluntario y más exigente que en años anteriores.

La medición del inventario fue realizada por una empresa consultora especializada que siguió los lineamientos establecidos en el estándar internacional ISO 14064:1-2018. Se realizaron cálculos en cuatro categorías: emisiones directas de GEI (C1), emisiones indirectas de GEI (C2), emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte (C3) y emisiones indirectas de GEI causadas por los productos utilizados por la organización (C4). Identificamos los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O y HCF. Como resultado de los cálculos, determinamos que las emisiones de GEI asociadas a las actividades realizadas a nivel corporativo alcanzaron las 30 940,34 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂eq).

Cabe recalcar que a pesar de que la ISO 14064-1:2018 mide únicamente los siete GEI contemplados en el Protocolo de Kioto⁸, de manera adicional y complementaria, se ha calculado las emisiones de GEI no Kioto

representa 17,93 tCO₂eq y las emisiones por quema de biomasa representan 404,24 tCO₂eq adicionales.

El consumo de electricidad constituye la principal fuente de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), representando un 86,95% del total (26 903,29 tCO₂eq). La segunda fuente más significativa son los generadores eléctricos con un 8,70% (2692,38 tCO₂eq), seguido por los viajes en avión con un 1,71% (529,57 tCO₂eq) y el desplazamiento del personal al trabajo con un 1,35% (418,70 tCO₂eq). Otras fuentes representan menos del 1% de la huella de carbono, destacando el transporte de vehículos propios con un 0,83% (255,96 tCO₂eq) y la generación de residuos con un 0,32% (98,00 tCO₂eq). En conjunto, estas fuentes comprenden el 99,86% del total de emisiones de GEI de Entel en 2022.

Estos resultados nos sirven para implementar acciones concretas y efectivas que reduzcan nuestra huella de carbono y contribuyan a la lucha contra el cambio climático.

Otro indicador importante que medimos es la Huella de Carbono per cápita, el cual tomamos como el número de colaboradores promedio durante el 2022, es decir 1,895 colaboradores. El resultado fue de 16,33 tCO₂eq/-colaborador. De igual manera, se calculó otro indicador relativo, que representa la Huella de Carbono por m², para lo cual se tomó como referencia el área total construida, que equivale a 33,754 m². En este caso, el resultado fue de 0,92 tCO₂eq/m².

Resultados totales de huella de carbono

Categoría	Descripción	Total (tCO ₂ eq)	Porcentaje %
Categoría 1	Emisiones y remociones directas de GEI	2 960,30	9,57 %
Categoría 2	Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	26 903,29	86,95 %
Categoría 3	Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	968,50	3,13 %
Categoría 4	Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	108,25	0,35 %
Total		30 940,34	100 %

Fuente: Libélula Gestión en Cambio Climático y Comunicación, 2023

Los resultados de la HC en 2022 han mostrado un incremento en relación con los años anteriores, que puede deberse al incremento de la actividad en las oficinas, ya que hasta los primeros meses de 2022 (marzo) aún se mantenía un gran porcentaje de colaboradores en trabajo remoto, debido a los riesgos identificados durante la coyuntura de la pandemia.

Consumo de agua en sedes

Variación de resultados de HC

Indicador	2021	2022	Variación
HC Total	23 914,47	30 940,34	29,4 %
HC Per Cápita	11,13	16,33	46,7 %
HC por m ²	0,71	0,92	29,6 %



(Entel 3: Impulso a la innovación)

Impulso a la innovación

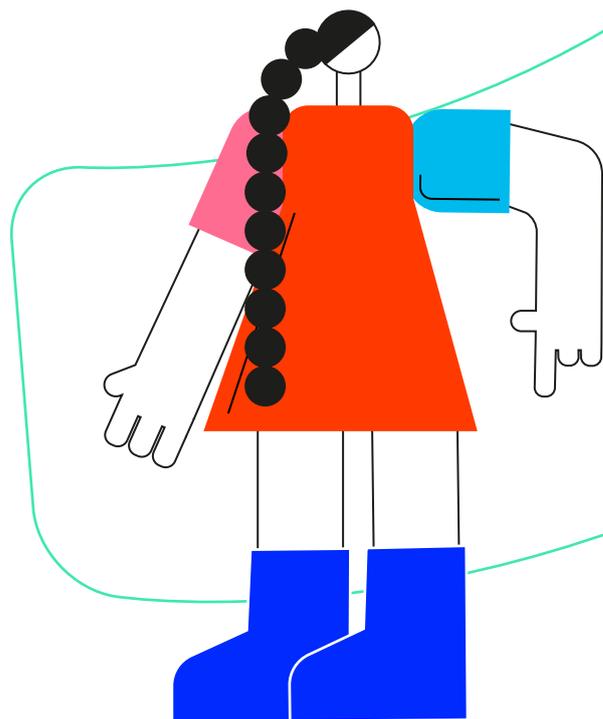
La innovación es de vital importancia en una empresa de telecomunicaciones. No solo nos permite ser competitivos en un entorno en constante cambio, sino que también impulsa la eficiencia operativa, la diferenciación en el mercado y contribuye con el desarrollo económico y social de un país. Al impulsar la conectividad, se generan oportunidades de crecimiento y desarrollo en diversos sectores, como el comercio electrónico, la educación en línea, entre otros. Al invertir recursos en proyectos de innovación, nos encontramos mejor preparados para enfrentar los desafíos del futuro y brindar soluciones de vanguardia a nuestros clientes.

El año 2022 iniciamos dando impulso a la generación de una cultura y la creación del mindset sobre innovación. Posteriormente, promovimos el enfoque para fomentar el diseño y el desarrollo de proyectos que contribuyan a la mejora de la eficiencia y la generación de ingresos. A través de diversas iniciativas, buscamos motivar a nuestros colaboradores y a especialistas en soluciones informáticas, para desarrollar soluciones mediante su participación en programas y concursos.

10

En 2022, instauramos el programa ESCALA, que busca trabajar de manera conjunta con startups, permitiéndoles contar con un mayor nivel de tracción y sumando nuevos productos a nuestro catálogo de servicios.

Asimismo, en agosto de 2022, realizamos la Datathon, en conjunto con las comunidades de data más grandes del Perú, que nos ayudaron a buscar perfiles profesionales en la materia, para que participen de la competencia y desarrollen modelos de datos que, posteriormente, potenciarán los modelos analíticos de nuestra empresa. También se abrió un frente de trabajo nuevo, desde el área de Innovación, denominado "ideación", permitiendo generar equipos de trabajo que puedan idear soluciones o una manera distinta e innovadora de realizar nuestros procesos,



Uno de los indicadores más representativos en nuestra gestión es el índice de madurez digital, que evalúa varios valores: estrategia, cultura, cliente, operaciones, tecnología y data.

Principales indicadores de innovación

Indicador	2020	2021	2022
Nuevos productos	1	2	2
Ideas implementadas	7	14	15
Nivel de recomendación	80 %	80 %	80 %
Impacto económico (*)	S/ 4,2 millones	S/ 2,1 millones	S/ 1,09 millones
IMD	2,5	3,05	3,15

(*) Beneficio proyectado a 1 año

Inversión en innovación en 2022

Durante el año 2022, la inversión en innovación ascendió a 51 780 soles. La mayoría de las iniciativas y proyectos de innovación se ha desarrollado por los propios colaboradores Entel, con la infraestructura y recursos existentes.

Principales programas desarrollados en 2022

Componente	Programa	Definición	Resultado 2022
Cultura de innovación	Entel Digital Day	Espacio que tiene como objetivo dar a conocer los proyectos de digitalización destacados de la compañía y visibilizar que la tecnología es un habilitador para brindar una experiencia distintiva a nuestros clientes. En el 2022, Entel Perú continuó sumándose a la edición organizada por Entel Chile. Desde Perú, se presentó el proyecto "Mejoras en el proceso de delivery y pick-up en tiendas".	9 proyectos presentados
			3 expositores en Perú
Cultura de innovación	Tendencias	Programa que busca informar sobre las tendencias actuales de la industria tecnológica y móvil y despertar el espíritu innovador de todos nuestros colaboradores. Mediante nuestros múltiples canales de comunicación y durante todo el año, compartimos contenido digital sobre los diversos temas y realizamos eventos con invitados relevantes tanto de fuera como de dentro de la compañía.	400 espectadores en Perú
			3 webinars 1 evento híbrido
			16 temas
			16 trivias
			88% de satisfacción
Conectar necesidades con soluciones		Programa de innovación abierta que fomenta el pensamiento creativo entre los participantes, para que puedan desarrollar soluciones digitales que respondan a los retos de Entel, y que posteriormente puedan ser implementadas. Según la edición, participan estudiantes, profesionales y/o empresas en general con <i>mindset</i> emprendedor e innovador en Perú, buscando establecer lazos para un futuro trabajo colaborativo, y a la vez, visibilizar y reconocer el talento peruano.	Más de 1000 participantes.
			457 equipos inscritos
			15 equipos seleccionados para el evento central
			06 ganadores

Principales programas desarrollados en 2022

Componente	Programa	Definición	Resultado 2022
		<p>En el 2022, se lanzó una segunda edición de: Dathahon, donde estudiantes y profesionales especialistas en el manejo y explotación de datos participaron en una competencia que buscaba desarrollar tres modelos analíticos para Entel. Para ello, sumamos a Data Science Research Perú, quienes nos brindaron soporte metodológico y capacitaciones a los participantes. De los tres modelos, uno ya fue lanzado. Los otros dos se desarrollarán este año.</p>	<p>12 mentores Entel participando</p> <p>09 partners externos colaborando con Hacka</p>
<p>Conectar necesidades con soluciones</p>		<p>Es un programa de innovación abierta que se acerca al ecosistema emprendedor en la búsqueda de partnerships para ampliar nuestro portafolio y así ofrecer nuevos servicios digitales a nuestros clientes. A través de esta alianza, Entel ofrece a la empresa o startup ser un socio estratégico para el crecimiento de su negocio, incrementar su base de clientes/usuarios y poner a disposición nuestros canales. En 2022, Innova Entel lanzó la edición: "Software Factory Challenge", en búsqueda de partners de digitalización y desarrollo que brinden servicios a los diferentes proyectos de nuestra Vicepresidencia de Redes. Se trató de un formato ágil de preselección, que permitió poner a prueba las capacidades de los participantes. Actualmente, se viene trabajando con las seleccionadas en modelos de negocio conjunto.</p>	<p>01 programa en el año</p> <p>23 inscritos/postulantes al programa</p> <p>10 preseleccionados</p> <p>05 seleccionados para la 2da etapa (en flujo de inscripción como proveedor)</p> <p>03 nuevos partners (Singular Tech. Lima Innovation Lab y NTT Data)</p>

Principales programas desarrollados en 2022

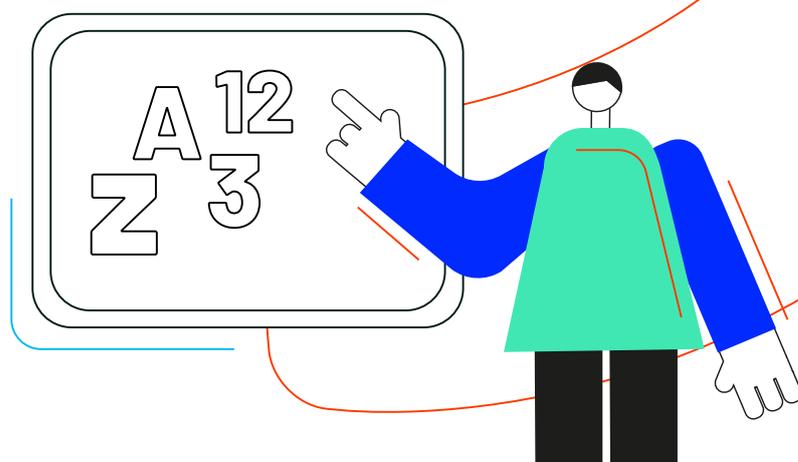
Componente	Programa	Definición	Resultado 2022
		<p>“Escala” es el programa de impulso empresarial y aceleración, cuyo objetivo es impulsar emprendimientos tecnológicos innovadores que ya estén consolidados, pero que quieran un importante crecimiento en sus ventas por medio de una alianza comercial con Entel. Se lanzó una primera edición durante 2022, reclutando 5 startups con las que se iniciaron mesas de trabajo para definir un modelo de negocio e inversión.</p>	<p>23 startups postularon</p> <p>05 finalistas, con los que venimos trabajando un modelo de negocio</p> <p>09 mentorías personalizadas sobre: facebook ads, social media, gdpr, amazon y marketing digital</p>
		<p>Es el programa de innovación transversal de Entel que busca potenciar a nuestros colaboradores para que sus ideas innovadoras se implementen y habiliten el logro de objetivos de cada área. Para la edición 2022, concentramos esfuerzos en acompañar el desarrollo de ideas que sean de mejora continua para Entel, alineadas con los objetivos, generadoras de beneficios y de baja complejidad en su implementación.</p>	<p>334 colaboradores o challengers</p> <p>21 facilitadores Entel</p> <p>29 iniciativas implementadas o en fase final de implementación</p> <p>15 generan beneficio económico (reto mejoran KPIs)</p>
Implementar soluciones		<p>Este año, nuestro equipo enfocó sus esfuerzos en la ejecución, que involucra el seguimiento y el acompañamiento de las iniciativas de mayor beneficio y que sumen a la madurez digital.</p>	<p>5 iniciativas implementadas</p>

Principales Alianzas en 2022

Alianza	Objetivo	Resultado 2022
Shift	Trabajar de forma colaborativa para fomentar y acelerar la innovación y el intraemprendimiento en Entel	Innova Entel continuó su participación en 4 células organizadas por Shift, en las que se compartieron experiencias con otras corporaciones. Contamos con el apoyo de nuestro <i>partner</i> para la difusión de nuestras diferentes iniciativas de innovación.
SEED BY EY	Crear un piloto de aceleración / incubación para generar nuevas sinergias con diferentes emprendedores y crear mayor dinamismo en el ecosistema	Se recibió el apoyo de SEED BY EY para el diseño del programa de aceleración de Entel: Escala Entel.
<Laboratoria> Talent Fest	<p>Participación en el "Laboratoria Talent Fest", organizado por Laboratoria, asociación sin fines de lucro que fomenta a una economía digital más diversa, inclusiva y competitiva, abriendo oportunidades para que más mujeres desarrollen su potencial a través de una carrera transformadora en tecnología.</p> <p>Un <i>squad</i> de <i>front-end developers</i> egresadas de Laboratoria, con apoyo de colaboradores y mentoría de Entel, elaboraron en conjunto un producto mínimo viable (mvp) que luego pueda ser escalado a un proyecto final y ser utilizado por nosotros. Las participantes tuvieron una preparación previa gratuita de seis meses, gracias a la colaboración de las empresas que financiaron el programa, entre ellas, Entel.</p>	Para el 2022, Entel participó del Demo Day Perú de Laboratoria, un evento en el que se conoció de cerca a más de 40 <i>developers</i> egresadas en una dinámica "speed interview", una forma de entrevista rápida caracterizada por el tiempo limitado que utiliza una persona para dar a conocer su postulación y habilidades.
AMCHAM	Participar de espacios que promuevan e impulsen el sistema de libre mercado, fomentando el comercio, la inversión y el intercambio entre Perú y los Estados Unidos.	Entel participó de 27 comités de buenas prácticas, y generó oportunidades comerciales con 4 socios de esta organización.
PERÚ ESPORT FORUM 2022	Visibilizar los esfuerzos de Entel en el ecosistema <i>gaming</i> en el Perú Esport Forum 2022, un foro empresarial de Latinoamérica orientado a los deportes electrónicos y videojuegos.	Entel participó como ponente de este foro, visibilizando a 6 iniciativas venimos ofreciendo a clientes y al ecosistema en relación con el <i>gaming</i> , como: planes, alianzas con grandes <i>partners</i> de videojuegos, torneos, plataformas de <i>loyalty</i> , y nuestra edición especial de Hacka Entel.

Principales Alianzas en 2022

Alianza	Objetivo	Resultado 2022
SEMANA DE EMPRENDIMIENTO 2022 - UNHEVAL	Este evento es organizado por la Dirección de Incubadora de Empresas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco y busca fortalecer la cultura emprendedora huanuqueña y fomentar el incremento de propuestas de emprendimientos dinámicos y de alto impacto.	Entel participó como ponente en el espacio "Innovación abierta y transformación digital en las PYMES", compartiendo sus aprendizajes en la interacción con startups a través de sus programas: Aliados Entel y Escala Entel. También participamos como jurado para la elección de los emprendimientos más destacados.
CONECTA PERÚ 2022	Compartir buenas prácticas con los diferentes actores del mundo de las telecomunicaciones en Perú en el Conecta Perú 2022. Dicho evento que contó con la presencia de autoridades, operadores, proveedores y otros actores representativos para intercambiar ideas acerca de los desafíos de la transformación digital y la ruta 5G y el mejor rumbo de acción para seguir impulsando el desarrollo del mercado de telecomunicaciones en la región.	Entel participó como ponente en el espacio "Innovación abierta y transformación digital en las PYMES", compartiendo sus aprendizajes en la interacción con startups a través de sus programas: Aliados Entel y Escala Entel. También participamos como jurado para la elección de los emprendimientos más destacados.
PECAP 2022	Compartir los esfuerzos y apertura de Entel en el ecosistema <i>startup</i> en el Perú Venture Capital 2022, la conferencia anual más grande del <i>venture capital</i> en Perú.	Entel participó como ponente de este foro, compartiendo sus aprendizajes en la interacción con startups a través de sus programas: Aliados Entel y Escala Entel.
TOP INNOVATION SUMMIT 2022	Visibilizar los esfuerzos de Entel en el ecosistema de innovación en el Top Innovation Summit 2022, una asociación del mismo nombre que busca compartir experiencias en innovación y <i>fintech</i> .	Entel participó como ponente de este foro, compartiendo sus experiencias en el uso de los datos para brindar una mejor experiencia a sus clientes y del programa de innovación abierta en formato <i>datathon</i> : Hacka Entel, con miras a convertirse en una empresa <i>data driven</i> .





11

Desempeño económico

(GRI 201-1)

En Entel Perú, nos esforzamos por fomentar la participación y el beneficio de nuestros grupos de interés en el valor económico que generamos cada año. Nuestro objetivo no sólo radica en contribuir con el desarrollo de la economía y de la sociedad en general, sino también ofrecer una amplia gama de productos y servicios que se adapten a las necesidades cambiantes del mercado. Creemos firmemente en el poder transformador de la tecnología y aprovechamos todas las interacciones y oportunidades que brinda para impulsar el progreso.

Durante el periodo objeto del informe, a pesar del entorno macroeconómico y político, hemos continuado creciendo y ganando participación en el mercado. La empresa se ha vuelto más eficiente y mantenemos los niveles de inversión de siempre, que corresponden aproximadamente al 15 % de los ingresos. Con respecto a la inversión en sistemas e infraestructura, en el periodo anterior alcanzó más de 33 millones de soles.

Inversión en Sistemas e Infraestructura

CAPEX S/	2020	2021	2022
Otros Sistemas-Infraestructura	43 846 314	39 634 272	33 125 277

Por otro lado, en 2022 se ha dado mayor impulso a la red de servicios, logrando incrementar en 7 % los ingresos correspondientes a los servicios. Uno de los principales indicadores de nuestro desempeño económico es el EBITDA que generamos en el año, el cual ha mostrado un crecimiento sostenido desde 2020. La variación con respecto al año 2021 fue de +16,01 %. Esto se explica por el aumento de ingresos y también por la mejora en la eficiencia de los costos de la operación, lo cual está respaldado por los procesos de agilidad y transformación digital.

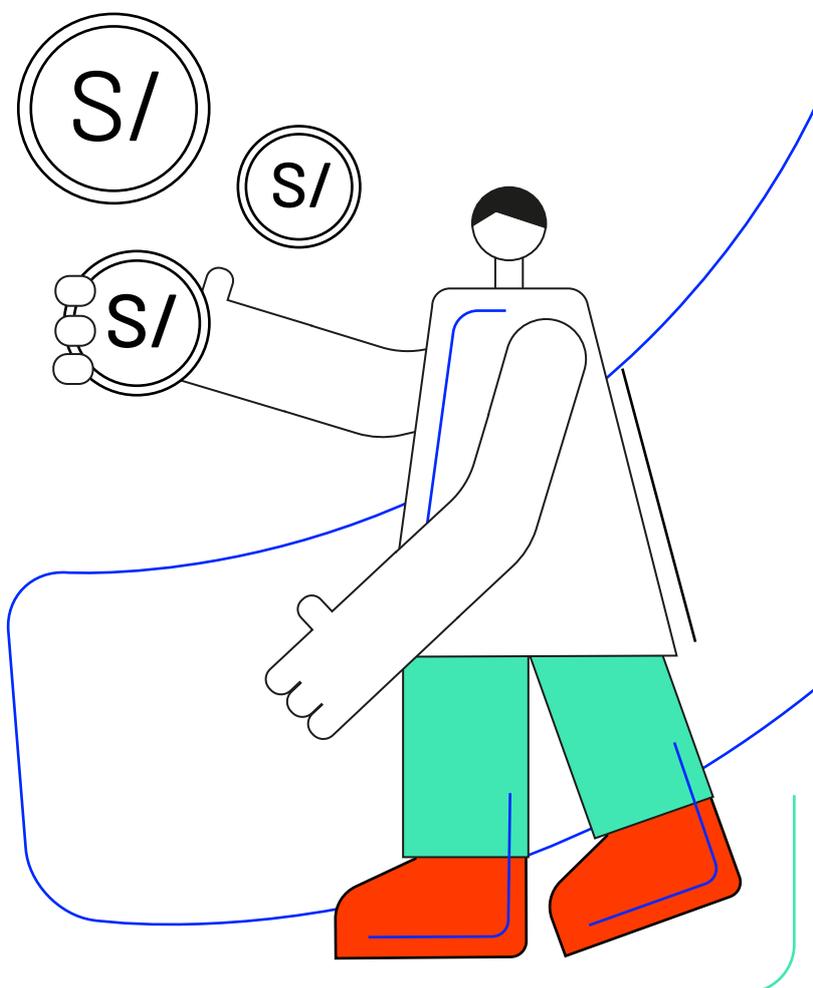
EBITDA anual

Año	Millones US\$
2020	127,86
2021	171,53
2022	199,03

El *revenue share* mide el porcentaje de ingresos generados que le corresponden a la empresa, del total generado en el sector, y la segunda variable, denominada *market share* mide el porcentaje de clientes de Entel Perú, con respecto al total de clientes en telecomunicaciones. Al cierre de 2022, en Entel Perú incrementamos las líneas móviles en 4,42 %, lo que se tradujo en una mayor participación en el mercado con respecto a la registrada en 2021. En referencia al *revenue share*, en 2022 alcanzamos el 26 %, es decir, 3,3 pp menos que en el año anterior.

Evolución del revenue share en el periodo 2020 - 2021

Año	Millones US\$
4Q20	27,1 %
4Q21	29,3 %
4Q22	26,0 %



Valor económico generado y distribuido

(GRI 201-1)

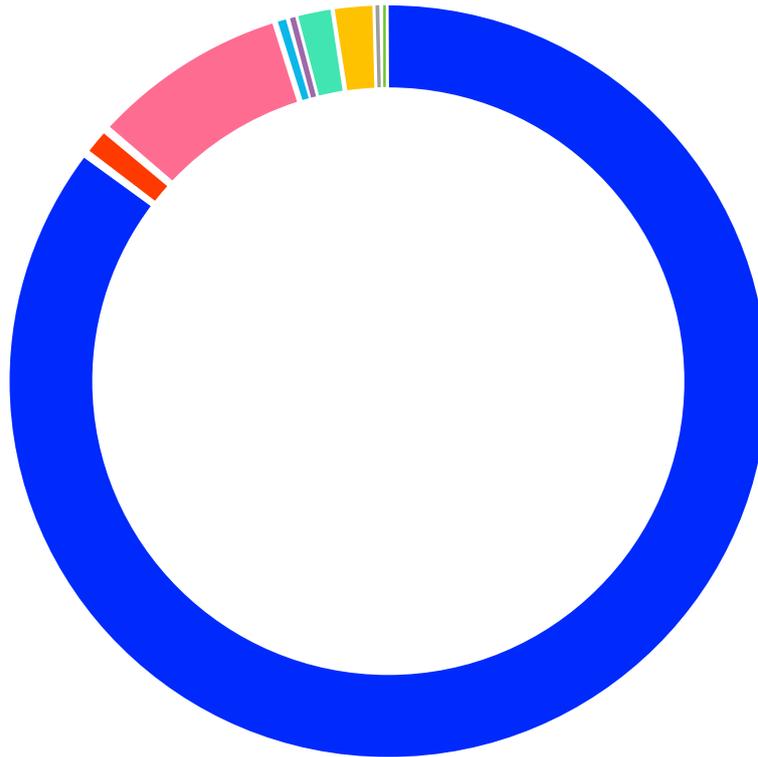
Las empresas de telecomunicaciones generan y distribuyen valor económico significativo en su funcionamiento. En Entel Perú, a través de nuestros servicios y productos, brindamos conectividad y comunicación a las personas y empresas, y con ello impulsamos el crecimiento y desarrollo de la economía. Al proporcionar infraestructura de red, servicios de internet, telefonía y datos, permitimos la realización de transacciones comerciales, la colaboración empresarial y la creación de empleo. Además, la empresa genera valor económico al invertir en tecnología, investigación y desarrollo, impulsando la innovación y la competitividad. En la distribución de este valor, se compensa a los proveedores, se generan empleos y se aporta a la comunidad a través de impuestos y programas sociales.

El valor económico generado en 2022 ascendió a 4 004 610 180,09 soles, 0,41 % más que el periodo anterior. De este valor, el 97 % corresponde al total de ingresos brutos y el 3 % restante a otros ingresos. Con respecto al valor económico distribuido, este fue de 3 291 278 846,57 soles, mostrando un incremento 6,92% sobre lo reportado en 2021. En este indicador, el mayor porcentaje del valor económico distribuido corresponde a los pagos realizados a proveedores de bienes, servicios e insumos que representan el 85 % del total, mientras que el 9 % está representado por los pagos de planillas y beneficios de ley.

Valor económico generado, distribuido y retenido

Años 2020, 2021, 2022

Indicador	S/	S/	S/
	2020	2021	2022
Valor económico generado	2 920 179 315,15	3 988 317 415,50	4 004 610 180,09
Total de ingresos brutos	2 810 044 487,54	3 931 935 012,93	3 899 096 008,06
Total de otros ingresos	110 134 827,61	56 382 402,57	105 514 172,03
Valor económico distribuido	2 680 497 634,78	3 078 387 931,27	3 291 278 846,57
Pago a proveedores de bienes, servicios e insumos	2 236 438 709,11	2 645 437 730,26	2 805 964,820
Pagos por alquileres de locales y propiedades inmuebles	43 130 814,67	42 260 233,00	42 851 155,22
Pagos totales por licencias de funcionamiento a municipalidades	196 159,22	401 251,26	282 391 908,05
Pagos por cursos externos de capacitación	484 650,87	1 029 113,56	1 299 845,94
Pagos de planillas y beneficios de ley	278 741 155,28	274 696 596,36	283 008 167,51
Pagos totales por indemnizaciones a colaboradores	11 842 386,23	3 733 536,35	19 541 118,43
Pago total de impuestos	29 050,406	28 450,999	62 413,372
Pago total pago por uso de bandas (espectro)	77 348 776	78 765,075	65 739 961,06
Pago total de multas	3 126 627,25	3 512 871,49	10 178 014,51
Pago total por donaciones a ONG	137 950,0	100 525,0	0
Pago total por donaciones a las comunidades por actividades de mediación	0	0	0
Valor económico retenido	239 681 680,37	909 929 484,22	713 331 333,52



● Pago a proveedores de bienes, servicios e insumos	85,25 %
● Pagos por alquileres de locales y propiedades inmuebles	1,30 %
● Pagos totales por licencias de funcionamiento a municipalidades	0,01 %
● Pagos por cursos externos de capacitación	0,04 %
● Pagos de planillas y beneficios de ley	8,60 %
● Pagos totales por indemnizaciones a colaboradores	0,59 %
● Total pago de impuestos	1,90 %
● Total pago por uso de bandas (espectro)	2,00 %
● Total pago de multas	0,39 %
● Total pago por donaciones a ONG	0,00 %
● Total pago por donaciones a las comunidades por actividades de mediación	0,00 %

Después de realizar la distribución correspondiente, destinamos una parte de los ingresos generados a la reinversión y al desarrollo de proyectos estratégicos. Estos proyectos tienen como objetivo principal garantizar la sostenibilidad de nuestra compañía a largo plazo, al tiempo que fortalecen nuestro compromiso con la innovación y la excelencia.

Además, en 2022 hemos logrado generar un impacto positivo en las comunidades en las que operamos. A través de iniciativas de responsabilidad social corporativa, hemos apoyado proyectos educativos, ambientales y de desarrollo comunitario. En algunos de ellos hemos proporcionado equipos y servicios para mejorar su conectividad. Estamos comprometidos con el crecimiento inclusivo y sostenible, y trabajamos en colaboración con organizaciones locales para impulsar el progreso y mejorar la calidad de vida de las personas.

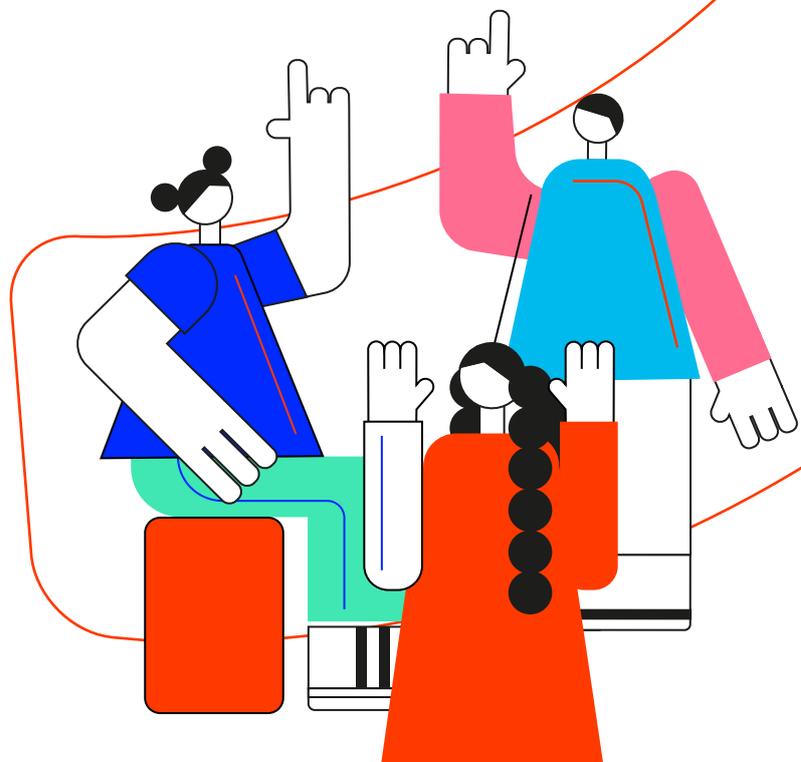
Cadena de Suministro

Las empresas que abastecen nuestra cadena de suministro son aliados importantes con los que mantenemos una estrecha vinculación. La gerencia de compras es la encargada de administrar este vínculo y atender las solicitudes de compra para el correcto desempeño de la empresa. Nuestra política de adquisición de bienes y servicios delimita el proceso, las responsabilidades y los criterios para la selección del mejor proveedor. Con la finalidad de asegurar que los proveedores que establezcan relaciones comerciales con Entel cumplan con los mínimos criterios requeridos para suministrar productos o servicios a Entel Perú, contamos con un procedimiento de creación de proveedores, que establece las pautas y las responsabilidades para llevar a cabo este proceso. A continuación, presentamos la cantidad de proveedores con los que trabajamos durante 2022. El 77 % de ellos son proveedores nacionales y 10 %, internacionales. Además, un 13 % de los proveedores con los que trabajamos son micro y pequeñas empresas. Cabe mencionar que para este último grupo se cuenta con condiciones de pago a 30 días, en cumplimiento con lo establecido en la normativa nacional.

Proveedores por categoría

Tipo de proveedor	Cantidad	Porcentaje
Nacional	670	77 %
Internacional	90	10 %
Proveedor MYPE	111	13 %
TOTAL	871	100%

En 2022, continuamos con el proceso de homologación a proveedores y contratistas de las empresas que estén más expuestas a riesgos. En este proceso, contamos con la revisión de una empresa externa que realizó una evaluación financiera, patrimonial y de documentos legales, tributarios y bancarios. Al cierre de 2022, de los 319 proveedores definidos, 275 pasaron por el proceso de homologación, lo que significó un avance del 86,2 %.



12

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Entel Perú ha elaborado el presente reporte de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

(GRI 102-55)

Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
--------------	-----------	--------	---------	-----	-----------

GRI 1: Fundamentos 2021

Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
--------------	-----------	--------	---------	-----	-----------

GRI 2: Contenidos generales 2021

2-1	Detalles organizacionales	6, 13			
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	13			
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7			
2-4	Actualización de la información	7			
2-5	Verificación externa	7			
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	78		ODS 1	
2-7	Empleados	26			
2-8	Trabajadores que no son empleados	78			
2-9	Estructura de gobernanza y composición	19			
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	19			
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	19			
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	19			
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	19			
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	7			
2-15	Conflictos de interés	19			
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	25			
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	19			
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No se cuenta con mecanismo de evaluación de desempeño			
2-19	Políticas de remuneración	20			
2-20	Proceso para determinar la remuneración	20			
2-21	Ratio de compensación total anual		Información de carácter confidencial		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	15			
2-23	Compromisos y políticas	17, 22			
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	17			
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	19			
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	25			
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	22			
2-28	Afiliación a asociaciones	23			
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7			
2-30	Convenios de negociación colectiva	No se cuenta con sindicatos			3

Temas Materiales

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	10			
	3-2: Lista de temas materiales	11			

Conectividad y Cobertura

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	49		11	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	49		1	

Empleo Formal

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	30		5	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	38		5	

Desarrollo y formación

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	32		4 y 5	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	34		4 y 5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	35		5	

Impacto en la productividad

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	51		1 y 8	

Tarifas accesibles

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	52		8	

Lengua de Señas

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54		10	

Ciberseguridad

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	46			

Diversidad y Equidad

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	19, 28		5	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	28		5	

Consumo de energía eléctrica

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	64		13	

Consumo de agua

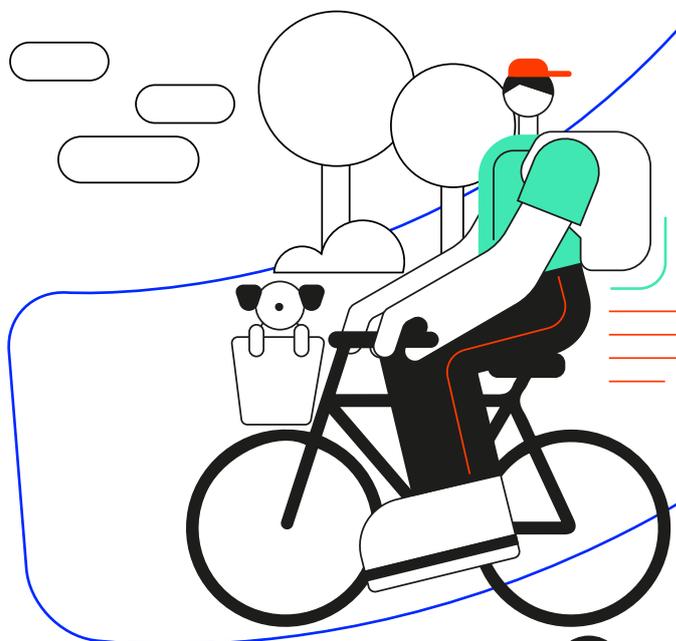
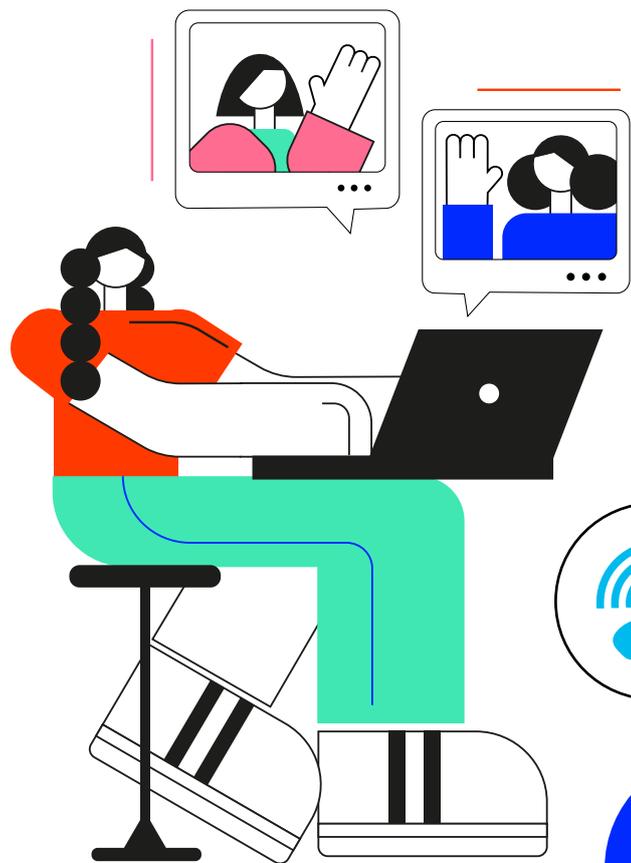
Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	65			

Huella de Carbono

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 9	66		13	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) 11	66		13	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	66		13	

Indicadores propios Entel Perú

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ODS	Principio
GRI 305: Emisiones	Entel 1: Gestión y manejo de RAEE	62			7,8,9
	Entel 2: Tarifas accesibles	49			
	Entel 3: Impulso a la innovación	67			
	Entel 4: Cableado aéreo	64			
	Entel 5: Podcast A propósito	56		4	8
	Entel 6: Calidad en el servicio	40			



(GRI 2-3)

Estimados lectores, los invitamos a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias relacionadas con nuestro Reporte de Sostenibilidad 2022 a través de los siguientes espacios:

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

Correo: maria.tang@entel.pe

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

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

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

Elaboración de contenidos GRI: Lourdes Cárdenas y Ricardo Cuba de CTC Consultores en Sostenibilidad

Revisión: María Claudia Tang

Aprobación: Rosa Bonilla

Diseño e ilustración: Motoneta

Fotografía: El Grito Producciones

Corrección y edición de texto: Leonardo Lay