

Reporte Sostenibilidad VTR 2020



Nuestro Reporte de Sostenibilidad resume los logros y desafíos a los que nos enfrentamos el año 2020. Nuestra estrategia de negocio y de sostenibilidad se enmarca en el acrónimo CREE, **Crecimiento Sostenible, la Rentabilidad y Creación de Valor, la Experiencia y Confianza y Engagement de largo plazo**: estos pilares trazan la estructura de nuestro Reporte de Sostenibilidad.



PRINCIPALES ACCIONES EN LA PANDEMIA COVID-19

PLAN DE CONTINGENCIA:

Para paliar los efectos de la crisis sanitaria y el confinamiento redoblamos nuestros esfuerzos para seguir entregando el mejor servicio frente al aumento explosivo del 37% de consumo de internet en los hogares:

- Construimos más de 160 mil Home Passed y aumentamos las capacidades de la red en tiempo récord.
- 74% de la construcción de HP fue con fibra óptica.
- Ampliamos la atención de nuestro Call Center a 24/7 y aumentamos en un 62% del staff de ejecutivos disponibles.



NUESTRO FOCO: NUESTROS CLIENTES

BENEFICIOS ENTREGADOS:

- Campaña especial de descuento para clientes cesantes.
- Plan solidario de conectividad para el 40% de la población más vulnerable.
- Plan de Beneficios a Adulto Mayor y Plan Beneficio Mujer Jefa de Hogar: costo menor en sus planes.
- Creamos un plan solidario COVID en telefonía móvil por 7.990 y 2x1 en portabilidad.



EXPERIENCIA Y CONFIANZA

- Más de 87% de nuestros clientes ya cuentan con Smart Wifi.
- VTR Play, app gratuita con más de 80 canales en directo y 4 mil títulos VOD.



COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES:

- Flexibilidad laboral para todos nuestros colaboradores, quienes pueden elegir entre trabajar en la oficina, remotamente o en modalidad híbrida.
- Política de Licencia Parental: Nuevo Post Natal Masculino. 8 semanas totalmente remuneradas.



GENERANDO VALOR COMPARTIDO CON LA COMUNIDAD

- Creación del primer canal gratuito para nuestros clientes sobre Covid 19.
- Entrega de servicios de internet y televisión gratuitos a beneficiarios de SENAME, SENAMA Y SENADIS.
- Entrega de 60 clases con contenidos multimedia para el apoyo a más de 110.000 profesores y alumnos en contexto de educación a distancia.



CONSCIENTES CON EL MEDIOAMBIENTE

- Recuperamos 990 mil equipos de los cuales el 75% fue reacondicionado y devuelto a la operación.
- Disminuimos en un 4% nuestra Huella de carbono con respecto al 2019.
- Disminuimos en un 37% la intensidad de nuestras emisiones (tonCo2 / TB de datos) con respecto al 2019.



GENERANDO VALOR PARA NUESTROS SOCIOS ESTRATÉGICOS

- El 71% de nuestro presupuesto, fue destinado a empresas proveedoras locales.
- Avanzamos en nuestro proceso de evaluación de proveedores a través de una Matriz de Sostenibilidad.
- Más de 25 mil horas de capacitación técnica para mejorar la performance de nuestros socios estratégicos.