

Índice de contenidos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) ^{3.12}

La siguiente tabla muestra una versión ampliada de los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) contenidos en el reporte impreso.

CÓD.	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global	Declaración del Presidente o Gerente General	6,7
1.2		Principales impactos, riesgos y oportunidades	6,7
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Nombre de la organización	18
2.2		Principales marcas, productos y servicios	18,36
2.3		Estructura Operativa	18
2.4		Localización sede principal	12,13
2.5		Países en los que opera	12,13
2.6		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	18
2.7		Mercados servidos	12,18
2.8		Dimensiones de la organización	12,13,18
2.9		Cambios significativos en el período	18
2.10		Premios y distinciones obtenidos	27
PARÁMETROS DEL REPORTE			
PERFIL DEL REPORTE			
3.1	Requisito no específico de una CoP.	Período cubierto por la memoria	4
3.2		Fecha de la memoria más reciente	4
3.3		Ciclo de presentación de memorias	4
3.4		Punto de contacto en relación a la memoria	4
ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE			
3.5	Requisito no específico de una CoP.	Definición de contenidos	4
3.6		Cobertura de la memoria	4
3.7		Límites al alcance de la memoria	4
3.8		Tratamiento de información de filiales y otros	4
3.9		Técnicas de medición de datos	4
3.10		Efecto reexpresiones de memorias anteriores	4
3.11	Cambios significativos en el alcance	4	
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	Requisito no específico de una CoP.	Índice de contenidos GRI	71,72,73
VERIFICACIÓN			
3.13	Requisito no específico de una CoP.	Revisión	4,32, 33, contraportada
GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
GOBIERNO			
4.1	Principios 1 - 10	Estructura de gobierno	20
4.2		Presidente del directorio en cargos directivos	20
4.3		Nº de miembros del directorio independientes	Para mayor información visita nuestra Memoria Financiera
4.4		Mecanismos de comunicación con el directorio	20
4.5		Vínculo entre remuneraciones y desempeño	20

CÓD.	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
4.6	Principios 1 - 10	Procedimientos para evitar conflictos de interés	23
4.7		Capacitación y experiencia de directores	Para más información del directorio visita nuestra Memoria Financiera
4.8		Misión, valores y principios	9,26
4.9		Supervisión de gestión de desempeño y riesgos	20
4.10		Evaluación de desempeño de directores	48
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Principio 7	Principio de precaución	57
4.12	Principios 1 - 10	Principios o programas suscritos	28,29
4.13		Principales asociaciones a las que pertenece	28,29
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Relación con grupos de interés (GI)	28,29
4.15		Base para selección de GI	31
4.16		Enfoque utilizado para la inclusión de GI	31
4.17		Principales preocupaciones de los GI	31

CATEGORÍA ECONÓMICA

DMA	Principios 1,4,6 7	Enfoque de gestión desempeño económico	11
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Requisito no específico de una CoP.	Valor económico generado y distribuido	11
EC2	Principio 7	Consecuencias financieras debido al cambio climático	57
EC3	Requisito no específico de una CoP.	Cobertura de obligaciones debido a programas sociales	La compañía cumple con las obligaciones previsionales que la legislación chilena regula
EC4		Ayudas financieras recibidas de gobiernos	Ver Memoria Financiera
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Principio 1	Rango entre salario inicial estándar y salario mínimo	47
EC6	Requisito no...	Gasto en proveedores locales	A la fecha, no existe un registro de este indicador
EC7	Principio 6	Procedimientos para la contratación local	20
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO			
EC8	Requisito no específico de una CoP.	Inversiones en infraestructura y servicios de beneficio público	68
EC9		Impactos económicos indirectos	64, 65

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTAL

DMA	Principios 7,8 y 9	Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental	57
MATERIALES			
EN1	Principio 8	Materiales utilizados	58, 61
EN2	Principios 8 y 9	Materiales valorizados	61
ENERGÍA			
EN3	Principio 8	Consumo directo de energía	59
EN4		Consumo indirecto de energía	59
EN5	Principios 8 y 9	Ahorro de energía	58,60
EN6	Principios 8 y 9	Productos y servicios eficientes en consumo de energía	58, 60
EN7		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	58
EN8	Principio 8	Captación total de agua por fuentes	61, el agua consumida y utilizada en las instalaciones de Telefónica proviene de las empresas de servicios sanitarios
EN9		Fuentes de agua afectadas por la captación	El agua consumida y utilizada en las instalaciones de Telefónica proviene de las empresas de servicios sanitarios
EN10	Principios 8 y 9	Porcentaje de agua reciclada y reutilizada	Actualmente no se recicla o reutiliza agua en las operaciones de la compañía

CÓD.	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
BIODIVERSIDAD			
EN11	Principio 8	Descripción de terrenos y su valor de biodiversidad	La compañía no cuenta con operaciones en terrenos protegidos o de alto valor de biodiversidad
EN12		Descripción de impactos en la biodiversidad	La compañía no cuenta con operaciones en terrenos protegidos o de alto valor de biodiversidad
EN13		Hábitats protegidos o restaurados	La compañía no cuenta con operaciones en terrenos protegidos o de alto valor de biodiversidad
EN14		Gestión de impactos sobre la biodiversidad	La compañía no cuenta con operaciones en terrenos protegidos o de alto valor de biodiversidad
EN15		Especies en áreas afectadas por las operaciones	La compañía no cuenta con operaciones en terrenos protegidos o de alto valor de biodiversidad
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Principio 8	Emisiones gases efecto invernadero (GEI)	60
EN17		Otras emisiones indirectas de GEI	60
EN18	Principios 7,8 y 9	Iniciativas para reducir las emisiones de GEI	59
EN19	Principio 8	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	A la fecha, no existe un registro de este indicador
EN20		Otras emisiones significativas al aire	60
EN21		Vertimiento total de aguas residuales	A la fecha, no existe un registro de este indicador
EN22		Peso de residuos gestionados	61
EN23		Derrames accidentales más significativos	Durante 2012 no se registraron derrames significativos producto de las operaciones
EN24		Residuos peligrosos transportados	A la fecha, no existe un registro de este indicador
EN25		Recursos y hábitats afectados por vertidos de agua	No aplica
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Principios 7,8 y 9	Mitigación de impactos ambientales de productos	61
EN27	Principios 8 y 9	Porcentaje de productos recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	61
EN28	Principio 8	Multas y sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	23
TRANSPORTE			
EN29	Principio 8	Impactos ambientales significativos del transporte de productos	60
GENERAL			
EN30	Principios 7,8 y 9	Gastos e inversiones ambientales	60
CATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO			
DMA	Principios 1,3 y 6	Enfoque de gestión laboral	43
EMPLEO			
LA1	Requisito no específico de una CoP.	Trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	44
LA2	Principio 6	Empleados y rotación media por sexo y región	44, 46
LA3	Requisito no específico de una CoP.	Beneficios sociales para los empleados	44
LA15		Retorno después del permiso de maternidad y paternidad	44, 48
RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES			
LA4	Principios 1 y 3	Empleados cubiertos por un convenio colectivo	47
LA5	Principio 3	Periodo de preaviso de cambios organizativos	A la fecha, no existe un periodo de preaviso formal establecido
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	Principio 1	Trabajadores representados en comités de seguridad y salud	49
LA7		Ausentismo, días perdidos y víctimas mortales	49
LA8		Programas formación en prevención de riesgos	49,55
LA9		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	49

CÓD.	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Requisito no específico de una CoP.	Horas de formación al año por empleado	48
LA11		Programas de fomento a la empleabilidad	48
LA12		Empleados que reciben evaluaciones de desempeño	48
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Principios 1 y 6	Composición de órganos gobierno corporativo/plantilla	21, 46
IGUAL REMUNERACIÓN DE HOMBRES Y MUJERES			
LA14	Principios 1 y 6	Relación entre salario base de hombres y mujeres	46
CATEGORÍA DERECHOS HUMANOS			
DMA	Principios 1 y 6	Enfoque de gestión Derechos Humanos	51
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Principios 1 a 6	Cláusulas de DD.HH. en acuerdos de inversión	55
HR2		Análisis de DD.HH. en contratistas	55
HR3		Formación de los empleados sobre DD.HH.	54
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Principios 1, 2 y 6	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	A la fecha, no existe un periodo de preaviso formal establecido
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	Principios 1, 2 y 3	Libertad de asociación y convenios colectivos	47
TRABAJO INFANTIL			
HR6	Principios 1, 2 y 5	Explotación infantil	68
TRABAJOS FORZADOS			
HR7	Principios 1, 2 y 4	Trabajos forzados	55
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Principios 1 y 2	Personal de seguridad formado en DD.HH.	A la fecha, no existe un registro de este indicador
DERECHOS INDÍGENAS			
HR9	Principios 1 y 2	Derechos indígenas	A la fecha, no existe un registro de este indicador
EVALUACIÓN			
HR10	Requisito no...	Operaciones con análisis en DD.HH.	47
REMEDIACIÓN			
HR11	Requisito no...	Quejas relacionadas con DD.HH.	A la fecha, no existe un registro de este indicador
CATEGORÍA SOCIEDAD			
DMA	Principio 10	Enfoque de gestión de desempeño de sociedad	62
COMUNIDAD LOCAL			
SO1	Requisito no específico de una CoP.	Impacto de las operaciones en las comunidades	68
SO9		Operaciones con impactos negativos significativos en comunidades locales	60
SO10		Mitigación de impactos negativos en comunidades locales	60
CORRUPCIÓN			
SO2	Principio 10	Riesgos de corrupción en unidades del negocio	22
SO3		Porcentaje de empleados formados en anticorrupción	49
SO4		Medidas adoptadas ante incidentes de corrupción	22, 23

CÓD.	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
POLÍTICA PÚBLICA			
S05	Principio 10	Posición en políticas públicas	15,65
S06		Aportaciones financieras a partidos políticos	Durante 2012 no se realizaron aportaciones financieras a partidos políticos
COMPETENCIA DESLEAL			
S07	Requisito no específico de una CoP.	Causas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	23
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
S08	Requisito no específico de una CoP.	Sanciones y multas por incumplimiento de leyes	23
CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
DMA	Principios 1 y 8	Enfoque de gestión responsabilidad del producto	34
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Principio 1	Impactos en salud y seguridad del cliente	60
PR2		Incidentes por incumplimiento en relación a salud y la seguridad del cliente	23
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Principio 8	Etiquetado de los productos y servicios	No aplica
PR4		Incumplimientos en relación al etiquetado de los productos y servicios	Durante 2012 no se registraron incidentes relacionados con el etiquetado de los productos que la compañía comercializa
PR5	Requisito no	Prácticas de satisfacción del cliente	39
COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Requisito no específico de una CoP.	Cumplimiento o adhesión a leyes, estándares y códigos de marketing	Las actividades de promoción y marketing de Telefónica en Chile se aseguran de cumplir con las disposiciones del Código de Ética Publicitaria
PR7		Incidentes de incumplimiento de las regulaciones relativas a marketing	Durante 2012 no se registraron incumplimiento de las regulaciones relativas a prácticas de marketing
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8	Principio 1	Reclamaciones relativas a protección de datos de los clientes	Durante 2012 no se registraron reclamaciones relativas a la protección de datos de los clientes
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Requisito no específico de una CoP.	Multas significativas a la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	23
SUPLEMENTO DE TELECOMUNICACIONES			
OPERACIONES INTERNAS			
IO01	Requisito no específico de una CoP.	Inversión en infraestructura de redes de telecomunicaciones	60
IO02		Costos de proveer servicio universal	A la fecha, no existe un registro de este indicador
IO03		Prácticas de salud y seguridad de personal de instalación	55
IO04		Cumplimiento exposición a emisiones de radiofrecuencias de teléfonos	61
IO05		Cumplimiento exposición a emisiones de radiofrecuencias de estaciones	61
IO06		Prácticas respecto de tasa específica de absorción de teléfonos	A la fecha, no existe un registro de este indicador
IO07		Prácticas en ubicación de antenas	60
IO08		Número y porcentaje de emplazamientos que comparten y aprovechan estructura	60
ACCESO A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES			
PA01	Requisito no específico de una CoP.	Acceso a lugares remotos y de escasa densidad	41
PA02		Superación de barreras para el acceso y uso de telecomunicaciones	67, 68
PA03		Disponibilidad y confiabilidad de los servicios	39
PA04		Disponibilidad y cobertura de productos y servicios	41
PA05		Productos y servicios utilizados por sectores de bajos ingresos	41, 67

CÓD.	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS
PA06	Requisito no específico de una CoP.	Programas para mantener servicio en situaciones de emergencias y desastres	67
PA07		Manejo de derechos humanos en el acceso y uso de servicios	47
PA08		Comunicación pública de asuntos EMF	61
PA09		Programas en investigación de campos magnéticos	61
PA10		Iniciativas para asegurar la claridad y cambios de tarifas	41
PA11		Información a clientes para uso responsable de productos	41
APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS			
TA01	Requisito no específico de una CoP.	Eficiencia de los recursos usados en los productos y servicios	58
TA02		Productos y aplicaciones que pueden reemplazar objetos físicos	61
TA03		Potencial de ahorro y escala de productos anteriores	A la fecha, no existe un registro de este indicador
TA04		Estimación del efecto rebote de los productos anteriores	A la fecha, no existe un registro de este indicador
TA05		Prácticas de resguardo de la propiedad intelectual	Telefónica en Chile se asegura de respetar la legislación relativa a los derechos de propiedad intelectual